

	GESTIÓN HUMANA				Código: GH-ADM-FO-53			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO				Versión: 06			
					Fecha Emisión: 01/09/2022			
				Página: 1 de 4				
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE SISTEMAS	UNIDAD ORGANIZACIONAL	TECNOLOGIA Y INFRAESTRUCTURA	NÚMERO DE PUESTOS	1			
CARACTERÍSTICAS GENERALES								
ÁREA DE EXPERIENCIA	SISTEMAS/TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	12 MESES				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES								
SECTOR INDUSTRIA	TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES		TIPO EXPERIENCIA	RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES								
Técnico, tecnólogo o estudiante de 5º semestre en adelante de ingeniería de sistemas, electrónica o afines, con experiencia de un (1) año en mantenimiento de hardware o su equivalente, diagnóstico de hardware y software y en asistencia a usuarios entorno a helpdesk.								
FORMACIÓN REQUERIDA								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO		Técnico/Tecnólogo				
TÍTULO OBTENIDO	Técnico, tecnólogo o estudiante de 5º semestre en adelante de ingeniería de sistemas, electrónica o afines			DISCIPLINA	Ingeniería de sistemas, electrónica o afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Cableado estructurado voz y datos e instalación de software				100			
	Redes (LAN, WAN, Wi-Fi, VPN, WLAN, HDSPA) y enrutamiento				100			
	Instalación y configuración Ofimática				100			
	Impresoras, Portátiles, equipos, Sistemas operativos				100			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %			
	SQL				30			
HABILIDADES	HABILIDADES				Nivel Requerido %			
	Orientación al servicio				90			
	Capacidad de análisis y síntesis				90			
	Solución de problemas				90			
	Proactividad				90			
COMPETENCIAS TRANSVERSALES				Nivel competencia		Nivel Requerido		
				1	2	3	4	Valor porcentual
INNOVACIÓN				X				30
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X				30
ORIENTACIÓN AL SERVICIO				X				30
ORIENTACIÓN AL LOGRO				X				30
AMBIENTAL				X				30
PROPÓSITO DEL CARGO								
¿Qué Hace?	Brinda soporte técnico en hardware, software y redes, asegurando el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos de la empresa.							
¿Cómo lo hace?	Diagnostica y soluciona problemas en equipos y sistemas, realiza mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo, gestiona usuarios y permisos en plataformas y redes internas y brinda soporte a empleados en el uso de software y herramientas tecnológicas.							
¿Para qué lo hace?	Para garantizar la operatividad y eficiencia de los sistemas tecnológicos, optimizar procesos internos y mejorar la productividad de la empresa.							



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 2 de 4

DESCRIPCIÓN DE CARGO

FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD									TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
1	Brindar soporte técnico a todos los usuarios que requieran o soliciten apoyo en la oficina centro como en las oficinas alternas, sedes, CAVS y países	Dar solución sobre los problemas que se generen con los sistemas operativos, aplicaciones de ofimática, impresión, antivirus, uso de escáner, acceso a la red, internet y demás aplicativos de uso común y aplicativos de la compañía.		D								E			
		Aplicar las herramientas helpdesk para registrar los servicios brindados a cada usuario.		D								E			
		Apoyar con la actualización y el buen funcionamiento del software y hardware de los equipos.		D								E			
		Hacer seguimiento a los tickets generados en el helpdesk		D								E			
2	Analizar y comunicar al jefe inmediato sobre los problemas que se presentan con los equipos de la compañía	Detectar los problemas que se presenten con los equipos y enviarlos a centros autorizados de servicio cuando estos no puedan ser reparados internamente y/o solicitar la garantía.		D								E			
3	Hacer mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos pertenecientes a la compañía	Cumplir con el cronograma de mantenimiento de los equipos de la compañía		D								E			
4	Registrar los movimientos de hardware que se realicen en los equipos de la compañía	Realizar movimientos de hardware y llevar registro de este, registrar cambios en las hojas de vida de los equipos.		D								E			
5	Velar por los equipos que se encuentran en la compañía	Informar inmediatamente al área de administración y al personal encargado de inventarios los movimientos de hardware realizados.		D								E			
		Entregar o recibir equipos con acta de entrega de estos y archivar		D								E			
6	Hacer acompañamiento a los proveedores	Llevar registro en el archivo de los mantenimientos realizados, garantías, actualizaciones o modificaciones de todos los equipos.		D								E			
7	Realizar capacitaciones de inducción en el uso de aplicaciones cotidianas y sobre el entorno de sistemas de la compañía	Capacitar y entregar usuarios de los aplicativos usados en la compañía al personal nuevo y antiguo si así se requiere, diligenciando actas de entrega.		D								E			



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 3 de 4

DESCRIPCIÓN DE CARGO

	RESPONSABILIDADES GENERALES	TAREAS	PERIODICIDAD								TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
G e s t i ó n A m b i e n t a l	Cumplimiento de Políticas	Conocer y aplicar la política ambiental y los procedimientos del SGA.		D							E			
		Cumplir con los requisitos legales ambientales aplicables a sus actividades.		D							E			
	Participación Activa	Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGA.		D							E			
		Participar en simulacros de emergencias y otras iniciativas ambientales.		D							E			
	Gestión de Residuos	Realizar la separación correcta de los residuos en los puntos ecológicos.		D							E			
		Minimizar la generación de residuos y promover su reciclaje.		D							E			
	Identificación de Impactos	Conocer los aspectos e impactos ambientales de sus actividades.		D							E			
		Reportar emergencias o contingencias ambientales detectadas.		D							E			
	Conservación y Mejora	Velar por la conservación de los recursos naturales.		D							E			
		Proponer acciones de mejora relacionadas con su área de trabajo.		D							E			
	Responsabilidades de Seguridad en el Trabajo	Procurar el cuidado integral de su salud		D							E			
		Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud		D							E			
		Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa		D							E			
		Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo		D							E			
		Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST.		D							E			
		Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.		D							E			
S G S	Cumplimiento de Políticas	Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad		D							E			
		Cumplir con los requisitos legales aplicables a sus actividades.		D							E			
	Participación Activa	Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGC.		D							E			
	Conservación y Mejora	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.		D							E			

	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53																	
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Versión: 06																	
			Fecha Emisión: 01/09/2022																	
		Página: 4 de 4																		
RESPONSABILIDADES DEL CARGO																				
Mantener las áreas limpias y marcadas según material entregado		Cuidado de los insumos, accesorios, herramientas y EPP's a cargo																		
Generar buen apilamiento y almacenamiento de la mercancía		Velar por el buen manejo del material disponible																		
Cumplir y contribuir con los ANS establecidos en el proceso																				
DECISIONES																				
A. POR SÍ MISMO																				
Únicamente las específicas con el cargo y relacionadas a cada procedimiento																				
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																				
Decisiones que cambien el proceso establecido o que puedan afectar al cliente																				
Solicitudes de permisos, ausencias, entre otros																				
CONDICIONES DEL CARGO																				
Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS																				
CONTACTOS																				
A. INTERNOS		PROPÓSITO	PERIODICIDAD		TIPO															
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C						
Coordinadores del área		Coordinar y guiar las funciones designadas		D										C						
Analistas		Recibir información del estado de los equipos procesados		D								A								
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO		PERIODICIDAD		TIPO													
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C						
N/A		0	N/A																	
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																				
NOMBRE DEL COMITÉ										PERIODICIDAD		TIPO								
										O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O
N/A																				
CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control TIPO: E= Estratégico T: Táctico O: Operativo																				
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO																				
NOMBRE:					No. DOCUMENTO:															
FECHA:					FIRMA:															