|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO** | | |
|  | **Título de puesto:** Coordinador de Sistemas | **Fecha de emisión:** 14 de marzo de 2018 |
| **Área:** Staff | **Departamento:** Business Intelligence |
| **Puesto al que reporta:** Gerente de Operaciones | **Empresa:** BE Group |

|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN GENERICA:** |
| Es responsable de coordinar, supervisar, administrar y realizar todas las actividades relacionadas con tecnologías de la información, sistemas electrónicos y digítales, así como infraestructura tecnológica de la empresa a partir de los servicios que ésta proporciona a sus clientes, mediante el seguimiento oportuno a las requisiciones y/o necesidades de desarrollo, aplicación, mantenimiento e intervención, basándose en los lineamientos establecidos por la Organización para contribuir al alcance de sus objetivos. |

|  |
| --- |
| **2) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA:** |
| 1. Revisar y confirmar que la fibra optica de los sistemas del Call Center y de BE Group funcionen correctamente con el objetivo de asegurar que éstos desempeñen sus funciones sin inconvenientes  2. Verificar de manera diaria que funcionen adecuadamente los servicios de telefonia, correos masivos, y SMS masivos para el Call Center  3.Revisar diariamente el correcto desempeño y funcionalidad de los sistemas IP Bound, Segescred, Issabel, así como la alarma de las instalaciones y cámaras de cctv de la empresa para reforzar la seguridad en la misma.  4. Verificar diariamente la adecuada conexión VPN con los servidores para su óptimo desempeño.  5. Revisar diariamente las páginas Web de la organización para asegurar que éstas se mantengan activas y funcionales.  6. Revisión diaria de enlaces para escritorio remoto con la finalidad de confirmar su funcionamiento.  7. Validar la configuracion del Plex Servidor para la Dirección General  8. Limpieza de robot y predictivos de Segescred para su adecuado desempeño  9. Revisión diaria de requisición en la actualización de tarjetas de acceso del personal  10. Resolucion diaria de tickets del Call Center y BE Group para atención de mantenimiento de equipos y herramientas de trabajo de los colaboradores para que desempeñen sus actividades correctamente  11. Revision semanal para la programacion de plataforma de recibos de nomina y el alta de los mismos en sistema  12. Monitoreo diario de antibloqueo en Asterisk para reforzar la seguridad informática de los sistemas de la empresa con la finalidad de asegurar la información interna |

|  |
| --- |
| **3) UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4) PERFIL DEL PUESTO:** | **Indispensable** | **Deseable** |
| **a) Sexo:** | Indistinto |  |
| **b) Edad:** | 28 a 37 años |  |
| **c) Estado Civil:** | Indistinto | Casado(a) |
| **d) Escolaridad:** | Ingeniería en Sistemas, Licenciatura en Informática (concluido) |  |
| **e) Experiencia:** | 3 años como responsable de Sistemas y Tecnologías de la Información |  |
| **f) Conocimientos Teórico-Prácticos:** | Sistemas operativos, redes, servidores, biométricos, CCTV, seguridad informática, programación básica | Lenguajes de programación a nivel avanzado |
| **g) Habilidades específicas:** | Manejo de MacOS, Windows, Ubuntu, programación en telefonía, configuraciones VPN, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos | Lenguajes de programación Java, Python, SQL, HTML |
| **h) Rasgos de personalidad:** | Analítico, comunicación, negociación, resolución de problemas, toma de decisiones, responsabilidad, innovación, trabajo en equipo, liderazgo, atención al detalle, iniciativa, tolerancia a la presión, planificación y organización. |  |
| **i) Disponibilidades:** | Disponibilidad de horario |  |
| **j) Idiomas:** |  | Inglés |
| **k) Otros:** |  |  |

|  |
| --- |
| **5) RESPONSABILIDAD:** |
| Responsable de mantener la correcta operación de la infraestructura tecnológica de la empresa en materia de sistemas y seguridad informática conforme a los lineamientos establecidos por la Organización para contribuir al logro de objetivos de la misma. |
| **a) Puestos que supervisa directamente:** Auxiliar de sistemas |
|  |
| **b) Puestos que supervisa indirectamente:** Ninguno |
|  |
| **c) Integración ó coordinación de áreas funcionales:** Ninguno |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6) RELACIONES INTERPERSONALES DE TRABAJO CON OTRAS ÁREAS:** | |
| **a) Relaciones internas:** | |
| **Área**  Operaciones  Administración  Call Center  Gerencia de Operaciones  Dirección General | **Motivo**  Referente al respaldo de información, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo del departamento.  Referente al respaldo de información, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo del departamento.  Referente al respaldo de información, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de computo del área.  Entrega de análisis de resultados respecto al desempeño del departamento de business intelligence. Cotización de requisiciones de infraestructura tecnológica. Respaldo de información, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo.  Respaldo de información, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, así como de aparatos tecnológicos de la organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Relaciones externas:** | |
| **Área**  Proveedores de productos tecnológicos  Clientes | **Motivo**  Cotizaciones, entrega y recepción de suministros y consumibles del área tecnológica de la organización.  Atención sobre capacitación y uso de los servicios tecnológicos ofrecidos a los clientes |

|  |  |
| --- | --- |
| **7) VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL PUESTO:** | |
| **a) Solución de problemas:** |  |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **La solución de problemas en el puesto está asociada con situaciones que…** |
|  | 1. No requieren profundo análisis de problemas |
|  | 2. Son repetitivas que soluciona con su experiencia. |
| **X** | 3. Son similares que soluciona mediante juicio y criterio. |
| **X** | 4. Son diferentes y novedosas que requieren interpretación y evaluación. |
|  | 5. Son de investigación y descubrimiento que requieren análisis detallado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Libertad de acción:** |  |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **Durante la toma de decisiones el ocupante…** |
|  | a) Toma decisiones que exigen solo la iniciativa normal. |
|  | b) Consulta cualquier decisión con su Jefe. |
| **X** | c) Planea su trabajo y toma decisiones de cierta importancia de acuerdo con instrucciones. |
| **X** | d) Planea su trabajo y puede modificar sus métodos de trabajo. |
| **X** | e) Establece planes y programas de acción de su Departamento, basado en las estrategias y directrices del Área a la que pertenece. |
|  | f) Establece planes y programas de acción de su Área, de acuerdo con las estrategias de la Organización. |

|  |
| --- |
| a) Laptop, equipo telefónico, caja con herramientas para mantenimiento de equipo tecnológico. |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Ana Lilia Muñoz Cortés** | **Carlos Padilla Fitch** |
| **Gerente de Operaciones** | **Director General** |