

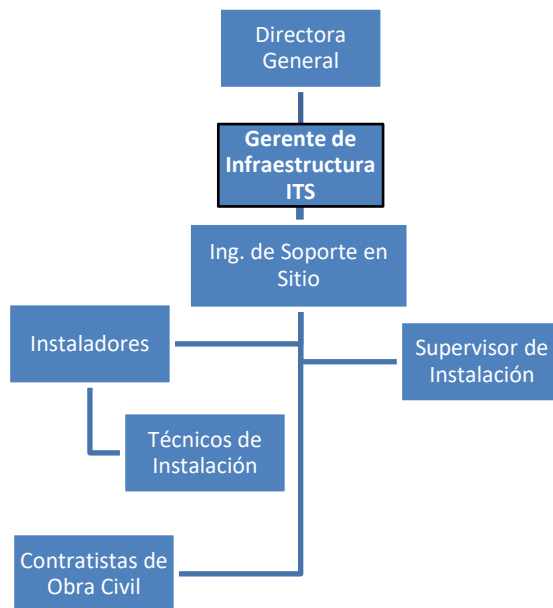
	Descriptivo de Puesto	Última revisión: Octubre-2024
--	------------------------------	--

1. Identificación

Datos que permiten situar al puesto dentro de la organización en el momento actual.

Título del puesto:	Ingeniero de Soporte Técnico en Sitio
Gerencia:	Infraestructura ITS-PEAJE-TELEPEAJE
Función:	Soporte en Sitio
Puesto al que reporta en línea directa:	Gerente de Infraestructura
Personal a su cargo:	Sí
Ubicación física	Por Proyecto

2. Estructura organizacional



3. Objetivo del puesto (Para qué)

Brindar soporte técnico especializado en sitio a los clientes de Grupo CTI, resolviendo incidencias relacionadas con infraestructura tecnológica, hardware, software, redes y sistemas operativos. Asegurar la continuidad operativa y el correcto funcionamiento de los sistemas y equipos tecnológicos.


	Descriptivo de Puesto	Última revisión: Octubre-2024
--	------------------------------	--

4.Responsabilidades (Qué debe ejecutar)

- Brindar soporte técnico en sitio a usuarios finales, identificando, diagnosticando y resolviendo problemas de hardware, software, redes y sistemas operativos.
- Realizar la instalación, configuración, mantenimiento y actualización de equipos informáticos, incluyendo estaciones de trabajo, servidores, impresoras, routers y otros dispositivos tecnológicos.
- Asistir en la resolución de problemas relacionados con redes locales (LAN), redes inalámbricas (WiFi), conectividad y telecomunicaciones.
- Atender solicitudes e incidencias técnicas en tiempo y forma, utilizando herramientas de gestión de tickets.
- Realizar pruebas y diagnósticos en equipos dañados o con fallas, implementando soluciones y, en caso necesario, escalando los problemas a niveles superiores de soporte.
- Documentar las incidencias atendidas, las soluciones aplicadas y las recomendaciones técnicas para mejorar la infraestructura tecnológica del cliente.
- Coordinar con los equipos internos de soporte y desarrollo para la resolución de problemas complejos o relacionados con sistemas corporativos.
- Proveer capacitación básica a los usuarios finales sobre el uso de software y hardware, mejorando la interacción de los usuarios con las soluciones tecnológicas.
- Asegurar la correcta instalación de actualizaciones de software y parches de seguridad en los sistemas de los clientes.
- Realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos tecnológicos.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad informática en el sitio del cliente, garantizando la protección de la información

Entregables (resultados impacto)

- Resolución de Incidencias: Menor tiempo de respuesta.
- Documentación: Guías para solucionar problemas.
- Informes: Reportes de rendimiento.
- Capacitación: Mejora de habilidades.
- Mantenimiento: Reducción de fallas.

	Descriptivo de Puesto	Última revisión: Octubre-2024
--	------------------------------	--

- Satisfacción: Aumento de satisfacción del cliente.
- Optimización: Mejora de procesos.
- Cumplimiento: Asegurar SLAs.

4.1 Roles y responsabilidades en materia de Salud y Seguridad

- Reportar condiciones o actos inseguros detectados durante la jornada laboral.
- Conocer la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.
- Participar activamente en las iniciativas convocadas por la empresa.

4.2 Roles y responsabilidades en materia de Medio Ambiente

- Realizar el correcto manejo de residuos generados durante la ejecución de actividades.
- Conocer la Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales.
- Participar activamente en las iniciativas convocadas por la empresa.

5.Relaciones Internas

Relaciones externas

<ul style="list-style-type: none"> • Todas las áreas de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de materiales y equipos requeridos para cada proyecto
	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente Final (equipos de proyecto y gerencia de IT)

6.Perfil de puesto

Características profesionales y personales que deben tener las personas para cubrir el puesto.

Educación (grado mínimo necesario):

- Licenciatura en Ingeniería en Sistemas, Informática, Tecnologías de la Información o carrera afín.

Experiencia técnica:

- Sistemas ITS: Implementación y gestión de Sistemas de Transporte Inteligente.
- Telepeaje: Conocimiento en tecnologías de cobro electrónico.
- Redes y Comunicaciones: Configuración y gestión de redes de datos.
- Bases de Datos: Diseño y administración de bases de datos.
- Hardware y Software: Instalación y mantenimiento de tecnología relacionada.
- Gestión de Proyectos: Planificación y seguimiento de proyectos tecnológicos.

- Resolución de Problemas: Diagnóstico y solución eficiente de problemas técnicos
- Conocimientos avanzados en hardware, sistemas operativos (Windows, macOS, Linux) y redes.
- Experiencia en la instalación, configuración y mantenimiento de equipos de TI y redes locales.
- Conocimiento en protocolos de redes y telecomunicaciones (TCP/IP, DHCP, DNS, etc.).

Competencias funcionales (técnicas y/o administrativas):

- Conocimiento en diagnóstico y solución de problemas de hardware y software.
- Experiencia en configuración de redes y sistemas operativos.
- Familiaridad con la gestión de sistemas de tickets y resolución de incidencias técnicas.
- Habilidad para realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.
- Conocimiento en medidas de seguridad informática.

Competencias Soft:

- Comunicación: Transmitir información técnica.
- Trabajo en Equipo: Colaborar con otros.
- Adaptabilidad: Ajustarse a cambios.
- Resolución de Problemas: Solucionar desafíos técnicos.
- Pensamiento Crítico: Analizar y decidir.
- Creatividad: Proponer soluciones innovadoras.
- Gestión del Tiempo: Priorizar y cumplir plazos..

Idiomas:

- Inglés 90% (hablado, escrito y leído).

Experiencia laboral (áreas o puestos):


- Experiencia mínima de 2 a 3 años en soporte técnico en sitio.

Horario:

Lunes a viernes de 09:00 a 18:30 hrs. y ventanas de mantenimiento nocturnas.

Sábados de 9:00 a 13 hrs.

Disponibilidad 24x7, en la atención de situaciones críticas que implican respuesta inmediata

	Descriptivo de Puesto	Última revisión: Octubre-2024
--	------------------------------	--

7.Requisitos del puesto y de capacitación

Características del ambiente y de capacitación.

Condiciones de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Casi toda la jornada laboral sentado (sedentarismo). • Caída al mismo o diferente nivel. • Contacto con superficies cortantes (hojas, tijeras, guillotina). • Expuesto a situaciones de estrés por la carga de trabajo.
EPP (Equipo de Protección Personal) sólo cuando se realizan visitas a vía: <ul style="list-style-type: none"> • Chaleco de alta visibilidad. • Calzado de seguridad. • Casco dieléctrico. • Las características que se mencionen en la infografía de uniforme vigente.
Capacitación requerida por el puesto: Evidencia con lista de Asistencia: <ul style="list-style-type: none"> • Inducción a la empresa. • Medidas de seguridad y salud. • Programa CREEYCREA-CTI. • Sistema de gestión trinorma (ISO 9001, ISO 20001 e ISO 27001). • Iniciativas de sostenibilidad. • Capacitación ambiental (El camino a la sustentabilidad). • Manejo responsable de residuos. Capacitación requerida por el puesto: Constancia de Habilidades Laborales (DC-3): <ul style="list-style-type: none"> • NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo – Condiciones de seguridad. • NOM-002-STPS-2010. Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. • NOM-030-STPS-2009. Servicios preventivos de seguridad y salud. • NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención. • NOM-036-1-STPS-2018. Factores de riesgo ergonómico en el trabajo – Identificación, análisis, prevención y control. Parte 1: manejo manual de cargas. • Análisis de riesgos en operación y centros de trabajo.

Revisó: Gerente de Recursos Humanos	Vo. Bo: Jefe de Área	Autorizó: Director
---	--	--