



CARGO: SOPORTE TÉCNICO BÁSICO

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Nombre del Cargo: Soporte Técnico Básico
- Área: Tecnologías de Información
- Dependencia Jerárquica: Departamento TIC

II. OBJETIVO PRINCIPAL

Proporcionar soporte técnico integral de primer nivel a usuarios del Tribunal Constitucional, garantizando el correcto funcionamiento de los recursos tecnológicos, resolución y registro de incidencias, mantenimiento de equipos y software asociado.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Soporte a usuarios

Atención de Incidencias

- Recibir y gestionar solicitudes de soporte a través de múltiples canales (teléfono, correo electrónico, mesa de ayuda o ticket).
- Realizar diagnóstico inicial de problemas reportados por usuarios.
- Brindar soporte remoto y presencial para resolver incidencias técnicas.
- Documentar todas las solicitudes y soluciones en el sistema de gestión de tickets.

Asistencia Técnica

- Ofrecer orientación y asesoramiento técnico a usuarios con diferentes niveles de conocimiento.
- Explicar procedimientos técnicos de manera clara y comprensible.
- Realizar capacitaciones básicas sobre uso de herramientas tecnológicas a usuarios y al equipo de trabajo interno del Tribunal Constitucional.

2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Gestión de Infraestructura Tecnológica

- Configurar y mantener equipos computacionales y periféricos.
- Gestionar la conectividad de red cableada y wifi, servicios de internet.
- Apoyar en la instalación y configuración de equipos y servicios tecnológicos.

Comunicaciones

- Verificar el funcionamiento de sistemas de comunicación interna.
- Colaborar en la implementación de herramientas y software de comunicación digital.
- Realizar pruebas de conectividad y rendimiento de sistemas.

3. MANTENIMIENTO SOFTWARE DE USUARIOS

Instalación y Configuración

- Instalar, configurar y actualizar sistemas operativos en equipos computacionales.
- Implementar y mantener software de productividad (ofimática, adobe, nitro, correo, compresión, etc.).
- Gestionar actualizaciones y parches de seguridad para equipos computacionales.
- Gestionar documentos compartidos en equipos y usuarios.

Optimización de Sistemas

- Realizar limpieza y optimización de sistemas operativos.
- Gestionar antivirus y herramientas de seguridad locales.
- Recuperar y respaldar información de usuarios.
- Limpieza de sistemas en desuso en equipos.

4. MANTENIMIENTO HARDWARE DE USUARIOS

Diagnóstico y Reparación

- Realizar diagnósticos de funcionamiento de hardware y software de equipos.
- Efectuar mantenimiento preventivo de computadoras, notebooks y dispositivos.
- Identificar y gestionar reemplazos de componentes defectuosos.

Gestión de Inventario

- Mantener actualizado el inventario de equipos tecnológicos.
- Registrar el estado y características de los dispositivos.
- Colaborar en procesos de renovación tecnológica.

5. SOPORTE DE IMPRESORAS

Gestión de Impresión

- Instalar y configurar impresoras locales y en red administrada (PaperCut).
- Resolver problemas de impresión y configuración en equipos.
- Gestionar insumos y mantenimiento con proveedor.

Optimización de Recursos

- Implementar políticas de impresión eficiente.
- Realizar seguimiento del uso de recursos de impresión.
- Brindar soporte en la selección de equipos de impresión.

6. GESTIÓN DE USUARIOS

Control de Accesos

- Gestionar creación, modificación y eliminación de cuentas de usuario.
- Configurar permisos y niveles de acceso a recursos tecnológicos.
- Configurar permisos y niveles de acceso a carpetas compartidas.
- Realizar reinicios de contraseñas y autenticación a nivel de equipos.

Registro y Documentación

- Mantener registros actualizados de usuarios y sus requerimientos.
- Documentar procedimientos y soluciones estándar.
- Generar informes de gestión de soporte.

7. MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

Control de Licenciamiento

- Mantener un registro actualizado de licencias de software.
- Verificar el cumplimiento de términos de uso de software.
- Apoyar en procesos de renovación y adquisición de licencias.

Optimización de Recursos

- Identificar oportunidades de consolidación de licencias.
- Colaborar en la planificación de presupuesto de licenciamiento.
- Asegurar el uso eficiente de recursos de software.

IV. COMPETENCIAS REQUERIDAS

- Conocimientos técnicos en sistemas y hardware.
- Habilidades de comunicación.
- Orientación al servicio al cliente.
- Capacidad de resolución de problemas.
- Paciencia y empatía.
- Aprendizaje continuo.
- Trabajo en equipo.

V. FORMACIÓN ACADÉMICA

- Técnico o Estudiante de Ingeniería en Sistemas.
- Certificaciones técnicas (deseable).
- Conocimientos de ofimática.
- Inglés técnico básico.

VI. EXPERIENCIA

- Experiencia mínima de 1-3 años en soporte técnico
- Familiaridad con sistemas Windows 10,11, Server 2019.
- Conocimiento de herramientas de soporte remoto anydesk, teams.
- Preferiblemente con experiencia en help desk.

VII. HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

- Sistemas operativos (Windows 10, 22, Server 2019, Linux, MacOS)
- Herramientas de soporte remoto (Escritorio Remoto, RDP)
- Software de gestión de tickets (Sistema interno)
- Herramientas de diagnóstico para sistemas operativos.
- Suite ofimática (Office 365)
- Correo electrónico (Microsoft Exchange)
- Antivirus y herramientas de seguridad (Bitdefender, Sophos)
- Print Service para unidades de impresión en red (PaperCut)



VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabajo presencial.
- Disponibilidad para soporte fuera de horario habitual en caso de emergencias.
- Ambiente dinámico con alta interacción con usuarios.