

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS



ADMINISTRADOR DE SOPORTE TECNICO

Fecha de Emisión: 08/04/2016

Fecha de Revisión: __/__/__

DATOS GENERALES

Familia: Administración, Asistencia
Técnica y Actividades Afines

Grado:

Salario:

Grupo Ocupacional: Procesamiento Electrónico de Datos

Nivel Funcional: Técnico y Profesional

Grupo Laboral: Técnico

I - DESCRIPCION DEL PUESTO

RESUMEN

Supervisar y coordinar la asistencia técnica de las áreas de software, hardware y comunicaciones, garantizando calidad y oportunidad en la prestación del servicio a los distintos usuarios de la Institución.

II - DESCRIPCION ESPECIFICA

FUNCIONES

- 1 - Resolver los problemas inherentes al funcionamiento de hardware y software de los usuarios internos.
- 2 - Evaluar e implementar la topología física y lógica de la red de la Universidad.
- 3 - Diagnosticar fallas en los equipos informáticos, de telefonía, conectividad de sistemas operativos de usuarios finales de la Universidad.
- 4 - Capacitar a usuarios internos y externos sobre nuevos hardware y software.
- 5 - Tramitar las garantías de los equipos informáticos y de telefonía de la Universidad.
- 6 - Asesorar en licitaciones para la compra o contratación de productos y servicios, participando asimismo en el análisis técnico de las propuestas.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS



ADMINISTRADOR DE SOPORTE TECNICO

Fecha de Emisión: 08/04/2016

Fecha de Revisión: __/__/__

- 7 - Mantener un inventario actualizado de todos los equipos y recursos informáticos de la Universidad.
- 8 - Presentar estudios de factibilidad técnica, económica y operativa para asesorar a la dirección en la toma de decisiones.
- 9 - Investigar, proponer y evaluar nuevas tecnologías y servicios relacionados con equipos informáticos y de telefonía, conectividad y sistemas operativos.
- 10 - Mantener en orden equipos y sitios de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- 11 - Realizar además de las tareas previstas en el puesto, todas aquellas que sean encomendadas dentro del alcance del mismo.

III - PERFIL

EDUCACION FORMAL

Título de Licenciatura en carreras Informáticas o afines al puesto.

EXPERIENCIA

Dos años de experiencia en soporte técnico.

CONOCIMIENTOS

Administración de servidores

Detección y reparación de fallas en equipos de computación o telecomunicaciones

Inglés técnico

Arquitectura de sistemas

Manejo de redes e Internet

Normas para el cableado de redes

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS



ADMINISTRADOR DE SOPORTE TECNICO

Fecha de Emisión: 08/04/2016

Fecha de Revisión: __/__/__

Redacción de informes

DESTREZAS

Manejo de equipos de computación e instalación de software

IV - CONDICIONES DEL PUESTO

SUPERVISIÓN RECIBIDA

Recibe directrices generales y tiene libertad para el desarrollo de su trabajo dentro de las normas y procedimientos establecidos.

SUPERVISIÓN EJERCIDA

Supervisa las labores realizadas por el personal del departamento a su cargo.

ESFUERZO FISICO

El cargo exige estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente; requiere de un grado de precisión manual y visual medio.

ESFUERZO MENTAL

Trabajo que requiere esfuerzo mental medio y cierto grado de planeamiento y organización constante.

ACCIDENTES

El cargo está sometido a enfermedad con una magnitud de riesgo leve, con posibilidad de ocurrencia media.

CONDICIONES AMBIENTALES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS



ADMINISTRADOR DE SOPORTE TECNICO

Fecha de Emisión: 08/04/2016

Fecha de Revisión: __/__/__

Se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y mantiene contacto con agentes contaminantes tales como: estática y radiaciones electromagnéticas de baja intensidad.

V - EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

DETALLE DE LOS EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

Cableado estructurado

Computadora y equipo auxiliar

Papelería en general

Útiles de oficina