

PERFILES DE PERSONAL PARA SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

1. Recurso Nivel 1

Orientado soporte técnico telefónico, levantamiento de inventarios, instalación básica de equipo de cómputo, configuraciones básicas, instalación básica de software, mantenimientos preventivos.

- Técnico o profesionalista de sistemas, informática o comunicaciones.
- Aplica personal recién egresado o hasta con 12 meses de experiencia en mantenimiento a equipo de cómputo, impresoras y accesorios.
- Conocimientos básicos de computación:
 - ESD (Descarga Electrostática)
 - Arquitectura de Sistemas
- Conocimientos básicos en uso e instalación de sistemas operativos MS Windows y aplicaciones de uso estándar (MS Office, Internet, Correo electrónico).
- Buena presentación.
- Actitud de servicio al cliente.

2. Recurso Nivel 2

Orientado al diagnóstico y reparación de problemas de Hardware y Software en equipo de cómputo.

- Profesionalista de sistemas, informática o comunicaciones.
- 1-3 Años de experiencia en soporte técnico a equipo de cómputo, impresoras y accesorios.
- Conocimientos básicos e Intermedios de computación:
 - ESD (Descarga Electrostática)
 - Arquitectura de Sistemas
 - Conectividad y redes
 - Laserjet Basics
 - Hardware diagnostics
- Instalación, diagnóstico, reparación de computadoras, impresoras y periféricos.
- Conocimientos intermedios en uso e instalación de sistemas operativos MS Windows.
- Conocimientos intermedios en uso e instalación de aplicaciones como Office, Antivirus e Internet.
- Conocimientos básicos en instalación de y configuración equipos de comunicación tipo routers, switches y hubs.
- Inglés Básico (Técnico)
- Buena presentación.
- Actitud de servicio al cliente.

3. Recurso Nivel 3

Orientado al diagnóstico y solución de problemas de Hardware y Software en equipo de cómputo, redes y servidores TI (Especialista Soporte 3er Nivel, así como también a la implementación de soluciones derivadas de proyectos de TI.

- Profesionista de sistemas, informática o comunicaciones.
- 3-6 Años de experiencia en mantenimiento e Instalación de Hardware Desktop y portátil, Impresoras, Software de propósito general, Sistemas Operativos y Servidores
- Conocimientos básicos e Intermedios de computación:
 - ESD (Descarga Electrostática)
 - Arquitectura de Sistemas
 - Conectividad y redes
 - Laserjet Basics
 - Hardware diagnostics
 - Sistemas Operativos
- Instalación, diagnóstico, reparación de computadoras, impresoras y periféricos
- Instalación, asesoría y troubleshooting en fallas de Software, configuración, sistemas operativos y de red
- Conocimientos avanzados en sistemas operativos (Windows Server, Unix o Linux).
- Conocimientos avanzados en instalación de y configuración equipos de comunicación tipo routers, switches y hubs.
- Ingles Técnico
- Buena presentación.
- Actitud de servicio al cliente.
- Habilidad en manejo de trabajo bajo presión o por objetivos.
- Habilidad en elaboración de reportes de entrega de servicios.
- Opcional: Nivel de Inglés avanzado en conversación, lectura y escritura (Superior al 90%)
- Opcional: Especialista (Certificación) en algún rubro de SW, Aplicación, marca o habilidad.
- Opcional: Habilidad para manejar personal.
- Opcional: Habilidades administrativas y de supervisión.
- Opcional: Experiencia en coordinación de proyectos.
- Opcional: Disponibilidad 7 x 24.

4. Recurso Nivel 4

Personal orientado en actividades de administración y mandos medios (Gerentes de TI, Administrador de Sistemas, Supervisor de operaciones o Líder de Proyectos).

- Profesionista de sistemas, informática o comunicaciones.
- 4-8 Años de experiencia en mantenimiento e Instalación de Hardware Desktop y portátil, Software de propósito general, Sistemas Operativos y Equipos de Misión Crítica (Servidores)
- Conocimientos avanzados de computación y comunicaciones.
- Conocimientos avanzados en sistemas operativos (Windows Server, Unix o Linux).
- Manejo de situaciones bajo presión, por objetivos y en horarios extendido 7 x 24.
- Habilidad para manejar personal.
- Habilidades administrativas y de supervisión.
- Experiencia en planeación y coordinación de proyectos.
- Buena presentación.
- Actitud de servicio al cliente.
- Habilidad en manejo de trabajo bajo presión o por objetivos.
- Habilidad en elaboración de reportes de entrega de servicios.
- Opcional: Nivel de Inglés avanzado en conversación, lectura y escritura (Superior al 90%)
- Opcional: Especialista (Certificación) en algún rubro de HW, SW, aplicación, marca o habilidad.
- Opcional: Disponibilidad 7 x 24.