

| | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------------------------|
|  | | DESCRIPCIÓN DE PUESTO | |
| Fecha de creación: 21-JUL-2023 | | Versión: 0.0. | Autorizado: Lidia Cabrera |
| Formato vigente a partir del: 27-JUL-2023 | | Elaborado: Nicanor Bravo | Revisado: Lidia Cabrera |

Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.

1.- Identificación del puesto

| | | | |
|---------------------------|---|-------------------------------------|---|
| Nombre del puesto: | Sistemas | | |
| Área: | Sistemas | No. de personas en el puesto | 1 |
| Empresa: | María Argentina | No. personas que le reportan | 1 |
| Tipo de puesto: | Táctico | | |
| Reporta a: | Director de operaciones | | |
| Jornada: | De lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas descanso sábado y domingo. Nota: Rol de guardias el sábado, medio día (puede ser en la mañana o en la tarde) | | |

2.- Organigrama



3.- Objetivo del puesto

Responsable de mantener de manera óptima el sistema con el que operan las unidades de cada restaurante, mejorar cada unidad usando las Tecnologías de Información y Comunicación que correspondan a cada área.

4.- Indicadores del puesto

| INDICADOR | META | FRECUENCIA |
|---|------|------------|
| Resolución del problema en el primer contacto | 100% | Diaria |
| Requerimientos de soporte cerrados | 100% | Mensual |
| Apego al plan de mantenimiento preventivo | 100% | Mensual |
| Efectividad de los inventarios | 100% | Mensual |
| Satisfacción de los usuarios | 100% | Mensual |

5.- Funciones generales

| | |
|--------------------------|---|
| Sistema Soft Restaurant | <p>Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respaldo de la información de las tres unidades de manera semanal • Alimentar diariamente las bases de datos del software para tenerlas siempre actualizadas en (cambio de precios, cambio de nombres, subir y bajar productos, actualizar catálogos) • Dar de alta y baja usuarios de personal administrativo, personal operativo (administrador), y personal de piso. <p>Facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar revisiones diarias del software para garantizar la facturación • Verificar el buen funcionamiento del sistema cada tercer día • Revisar que no esté desinstalado o que no se le haya dado un mal uso al Sistema Soft Restaurant que genere errores <p>Cargas de Almacén y compras</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Gerente de Unidad informa sobre, promociones, cambio de productos, actualización de precios o creación de eventos. • Se actualiza en el sistema • Se verifica que este el producto capturado o se realizan las modificaciones en caso de que no esté dado de alta o baja (si es que ya está obsoleto) <p>Creación de evento, (botones)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar de alta, baja o modificación de permisos o facultades al personal que utilizará el software • Creación de usuarios • Configuración de comanderos • Instalación y configuración de las impresoras de ticket |
| Sistema de video y audio | <p>Pantallas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las pantallas estén funcionando correctamente que no tengan averías • Validar que el cableado que alimenta las pantallas este siempre en óptimas condiciones <p>Video player:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que esté conectado a internet para las actualizaciones de video • Verificar que la tarjeta de memoria con la que trabaja este en óptimas condiciones <p>Con sky:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que tenga señal, que se haya pagado el servicio, que no esté afectado el transmisor, que este correcta la orientación de la antena y su cableado <p>Dj:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que su laptop sea compatible • Validar que esté conectado y con el cableado correcto • Revisar que el medio de transmisión sea el adecuado <p>Audio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la salida de los altavoces y bocinas estén en óptimas condiciones, que no haya problemas de voltaje, que no emitan ruido, checar el cableado que alimenta las salidas. • Verificar que las mezcladoras y controladoras de audio estén configuradas correctamente, dar limpieza y mantenimiento preventivo y correctivo <p>Verificar que la alimentación del sistema de audio y video sea la correcta, que los cargadores y los cables que van a la luz estén bien conectados, para no tener fuga de luz o provoquen un mal funcionamiento</p> |
| Sistema circuito cerrado | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar labor de video vigilancia a través de las cámaras • Verificar que el grabador o DVR esté funcionando en óptimas condiciones, tenga la configuración predeterminada, que tenga la capacidad necesaria, que no se haya formateado o que no exista pérdida de información • Inspeccionar validar y verificar que las cámaras estén en óptimas condiciones, así como su infraestructura de red, cableado y conectores |

| | |
|------------------------------------|---|
| <p>Infraestructura tecnológica</p> | <p>Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de cada unidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza física y lógica del equipo • Actualización del sistema operativo y los programas • Revisión de los componentes. • Configuración e instalación de programas y paquetería • Respaldos de información • Mantenimiento preventivo y correctivo <p>Equipos de escritorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los que utilizan las comanderos, • Los equipos que utiliza el área de Almacén • Las computadoras de caja • Computadoras y servidores en el site de comunicaciones • Computadora de reserva (Hostess) • Impresoras áreas administrativa, piso, caja, contabilidad, dirección <p>Equipos móviles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Tabletas iPad • Celulares |
| <p>Inventario</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar inventario de todos los equipos de cómputo e infraestructura cada seis meses • Acudir a cada área y validar, el número de serie, la marca, el modelo, el propietario o responsable, verificar la carta responsiva • Actualizar el inventario, alta, baja, modificación de propietario del equipo • Activo obsoleto dar de baja, revisar el fallo y si no hay nada que hacer, utilizar el equipo para sustitución de piezas. |
| <p>Ciberseguridad</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Configuración en el modem de internet (salida y entrada de datos) • Restricciones de paginas • Checar dentro del hosting (proveedor) • Pago del dominio y el alojamiento • Checar las configuraciones de los equipos que estén óptimas condiciones de seguridad • Identificar qué datos pueden interesar a los hackers para proteger cada unidad • Buscar medidas de seguridad adecuadas para el restaurante. • Instalar mecanismos que alerten cuando el sistema de protección no está funcionando • Conocer que acciones inmediatas podrían disminuir el daño en caso de ataque • Tener un plan de recuperación y de respaldo de información si algo pasa. |
| <p>Plan de trabajo</p> | <p>Diseñar y ejecutar un programa de trabajo preventivo y correctivo</p> |
| <p>Mantenimiento</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Hacer reporte de mantenimiento solicitando su apoyo en caso de detectar mobiliario descompuesto, roto o dañado. • Cuando se requiera trabajar en alturas • Cuando se requiera perforar los muros o estructuras del edificio • Cuando se requiera material o herramientas |
| <p>Seguridad</p> | <p>Mantener un entorno de trabajo seguro y saludable aplicando las normas de higiene y seguridad y cumpliendo la normativa legal.</p> |
| <p>Calidad</p> | <p>Mantener un alto nivel de calidad en el servicio proporcionado a los colaboradores para superar sus expectativas.</p> |

6.- Relaciones internas y externas

| Relaciones internas | Relaciones externas |
|--------------------------------|----------------------------|
| Todas las áreas de cada unidad | Proveedores |

7.- Perfil del puesto

| | | | |
|-------------------------------|--|----------------------|------------|
| Formación académica: | Ing. Sistemas / Ing. Informática o carrera afín | | |
| Sexo: | Masculino / Femenino | Estado civil: | Indistinto |
| Especialidad: | <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas • Tecnologías de la información • Programación • Desarrollo • Configuración y administración de redes | | |
| Años de experiencia: | 3 años de experiencia en el mismo puesto | | |
| Competencias humanas: | <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque a resultados • Gestión de conflictos • Resolución de problemas y toma de decisiones • Capacidad para trabajar bajo presión en un entorno acelerado • Trabajo en equipo - Manejo de crisis | | |
| Competencias técnicas: | <ul style="list-style-type: none"> • Servidores • Infraestructura de red • Cableado estructurado • Instalación configuración • Alojamiento en la nube • Correcto manejo de internet en cualquier plataforma • Hosting | | |
| Manejo de software: | <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office • Sistemas restauraneros • Software edición de video y audio | | |
| Idioma: | Inglés (A1) | | |

8.- Control de cambios

| FECHA | MODIFICACIÓN (SECCIÓN) | REALIZO (Puesto) |
|--------------|--------------------------------|-------------------------|
| 21 JUL 2023 | Alta formato | Gerente Capacitación |
| 27 JUL 2023 | Llenado descripción del puesto | Gerente Capacitación |
| | | |
| | | |
| | | |