



CODIGO N° 016

PERFIL DE CARGO : TECNICO DE SOPORTE

CARGO : TECNICO GRADO 16°

LUGAR DE DESEMPEÑO : DIRECCIÓN DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES

1. Objetivo general del cargo: Mejorar la atención de usuarios y el servicio de soporte a estos y colaborar con la mantención de la infraestructura informática y de comunicaciones.

2. Actividades más relevantes del cargo

- Atender solicitudes de atención a usuarios.
- Soporte sobre hardware.
- Soporte sobre software base.
- Configuración de equipos e impresoras en red.
- Colaborar con la mantención de las políticas de seguridad de la información y de la infraestructura tecnológica.
- Colaborar con la Administración servidores.
- Colaborar con la Administración de las redes.
- Colaborar con la Administración de la plataforma de comunicaciones (Switch, router, Firewall, telefonía IP).

3. Supervisión respecto del cargo

Tipo de supervisión que recibe el cargo:

- Permanente

Supervisión ejercida por el cargo

- Directa **Cargo:** Encargado del Departamento de Soporte a Usuarios

4. Nivel de educación

- Técnico

Conocimientos Específicos:

- Soporte usuarios,
- Aplicaciones basadas sobre Microsoft (Exchange, Office, Access, IIS)
- Hardware y configuración de estos.
- Servidores
- Comunicaciones

5. Experiencia profesional.

- Experiencia de dos años en materias afines.

6. Labores específicas esperadas dentro de los requisitos de experiencia laboral:

- Atención de usuarios.
- Configuración de equipos y software base
- Colaboración con la Administración de red
- Colaboración con la Administración de Servidores.
- Colaboración con la administración de la plataforma de comunicaciones

7. Capacitación específica esperada dentro de los requisitos de educación del postulante:

- Atención de usuarios.
- Configuración de equipos y software base
- Administración de redes

8. Competencias genéricas y específicas

- Trabajo en equipo.
- Adaptabilidad.
- Conducta ética.
- Innovación.
- Orientación a clientes.
- Orientación a resultados.
- Análisis y síntesis.