



## Ministerio de Relaciones Exteriores

### PERFIL ESPECÍFICO: SOPORTE MESA DE AYUDA

ESTAMENTO: ADMINISTRATIVO SUPLENTE ASIMILADO A GRADO 16° DE LA E.U.S.

PROMEDIO REMUNERACION BRUTA MENSUALIZADA POSTULANTE EXTERNO: \$614.356

#### Descripción:

Perfil orientado a: Administrativo Soporte Mesa de Ayuda que desempeña sus funciones en la Dirección de Informática y Comunicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.

#### Competencias Funcionales Técnicas

##### Entregar asistencia técnica a usuarios

- 1.1 Identifica requerimiento técnico
- 1.2 Resuelve requerimiento técnico
- 1.3 Coordina resolución del requerimiento (cuando corresponda)
- 1.4 Realiza seguimiento a las soluciones implementadas
- 1.5 Elabora informes de gestión del área

#### Competencias Conductuales

Coordinación y colaboración  
Orientación a la rigurosidad

#### Actores o entidades con que se relaciona

Direcciones del Ministerio; Embajadas; Consulados.

#### Productos del Perfil

.- Atención vía telefónica y vía email de funcionarios de la Subsecretaría y de las misiones en el exterior.

#### Responsabilidades Asociadas al Perfil

- .- Atender todos los requerimientos que se solicitan al Departamento de Soporte.
- .- Derivar las solicitudes a quien corresponda.
- .- Realizar seguimiento a las solicitudes.

#### Requisitos Legales Vinculados al Perfil

- .- Los señalados en el título I de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo.
- .- Artículo único DFL 75, año 1990 Ministerio de Relaciones Exteriores:
  1. Título de Técnico, otorgado por un instituto o establecimiento de Educación Superior del Estado o reconocido por éste; o
  2. Título de Técnico, otorgado por un instituto o establecimiento de Educación Media Técnico-Profesional.

#### Requisitos de Entrada al Perfil (Deseable)

Formación	Técnico en Computación o afín.
Experiencia laboral	3 años.
Postgrado	No requiere.
Especialización y/o Capacitación	Curso de Help Desk. Curso de atención a cliente.
Otros	Manejo de Inglés nivel intermedio