

PERFIL DE CARGO

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	: Asistente de soporte
Unidad	: Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
Cargo Jefe Directo	: Subdirector(a) de Tecnologías de Información y Comunicación
Ocupante del Cargo	: Concurso
Familia de Cargo	: Administrativos Nivel: 4

II. OBJETIVO DEL CARGO

Velar por la mantención de equipos tecnológicos de la Universidad y que la comunidad universitaria se encuentre correctamente comunicada, realizando soporte técnico y atención al público.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

1. **Mantener en correcto funcionamiento los equipos tecnológicos.**

- Realizar instalación de programas, mantención y configuración.
- Realizar configuración y asesoría a dispositivos móviles tales como tablet y celular.
- Efectuar reposición de insumos de tinta de impresoras.
- Instalar y configurar equipos tecnológicos.
- Apoyar en la instalación redes de datos (puntos de red).
- Habilitar y verificar puntos de red dentro de la Universidad.
- Configurar cuentas de correo y red IP.
- Realizar diagnóstico y solución a problemas de red.
- Evaluar si hay solución o si se requiere de derivación a encargado de conectividad.
- Realizar cambio de piezas de equipos cuando se requiera.
- Asesorar en terreno cuando se requiera.
- Resolver solicitudes de soporte técnico asignadas en plataforma de tickets.

2. **Desarrollar documentación de procedimientos.**

- Registrar lo que se va realizando por medio de una bitácora.



- Diseñar manual de soporte especificando procedimientos e información en caso de ayuda con los equipos.

3. Otras funciones

- Atender a usuarios/as de forma personal o con acceso remoto.
- Generar informes específicos o reportes en caso de requerirse.
- Incorpora enfoque de calidad en las funciones y tareas propias de su cargo, colaborando con la cultura de calidad y la mejora continua del sistema de calidad (SGC) de los procesos de soporte (PS) de la UC Temuco y/o institucional de aseguramiento de la calidad de la UC Temuco.
- Otorgar apoyo a los requerimientos de la Dirección y de la Institución.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

Instrucción Formal	Estudios postsecundarios en informática o a fin.
Experiencia Requerida	1 año en cargo similar
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos avanzados en sistemas operativos comunes (Windows, MacOS,). - Conocimientos básicos de redes y configuraciones de hardware. - Conocimientos avanzados en conceptos fundamentales de hardware y software.
Otras habilidades	<ul style="list-style-type: none"> -Habilidades de comunicación efectivas, tanto verbal como escrita. - Capacidad de explicar problemas técnicos de manera comprensible para personas no técnicas. - Trabajo en equipo - autogestión e iniciativa - pensamiento creativo - organización.

V.COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Competencia	Nivel	Indicadores conductuales
Servicio	2	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable acogedor y formal con sus usuarios. - Atiende con interés y rapidez las peticiones de los clientes. - Aplica con criterio los protocolos y procedimientos institucionales considerando las necesidades de los clientes.
Colaboración	1	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las tareas y responsabilidades de sus compañeros de trabajo. - Ayuda a sus colegas a resolver problemas cotidianos. - Se coordina con otros para realizar su trabajo.
Comunicación	2	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene informados a sus usuarios (jefes y compañeros) del avance de sus requerimientos. - Es preciso al entregar información - Se esfuerza por indagar y aclarar las necesidades de su interlocutor.
Proactividad	2	<ul style="list-style-type: none"> - Asume sus errores y en ocasiones ofrece alternativas de mejoras y propuestas de solución. - Se anticipa a las cargas de trabajo de procesos regulares y cíclicos - Generalmente mantiene consecuencia entre el discurso y su conducta hacia otros.
Adaptación	1	<ul style="list-style-type: none"> - Sigue los procedimientos establecidos. - Cambia su rutina de acuerdo a necesidades emergentes del trabajo. - Se adapta a cambios en procedimientos.