

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003 Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 1 de 3
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 de 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.

Elaborado por: Profesional Gestión de Personas	Revisado por: Coordinadora de Gestión de Personas	Aprobado por: Directora Dirección de Desarrollo de Personas
---	--	--

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	<i>Universidad Católica de Temuco</i>	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003 Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 2 de 3
Perfil de Cargo		

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. Incorporar enfoque de calidad en las funciones y tareas propias de su cargo, colaborando con la cultura de la calidad y la mejora continua del Sistema de Calidad de los Procesos de Soporte (SGC PS) de la UC Temuco y/o Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la UC Temuco.
4. Colaborar con la calidad, según se indique en los Manuales, Procedimientos y otros normativos del SGC PS.
5. Otras funciones.
- Atender a usuarios/as de forma personal o con acceso remoto.
 - Generar informes específicos o reportes en caso de requerirse.
 - Otorgar apoyo a los requerimientos de la Dirección y de la Institución.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

Instrucción Formal	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios postsecundarios en informática o afín.
Experiencia Requerida	<ul style="list-style-type: none"> - 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

Elaborado por: Profesional Gestión de Personas	Revisado por: Coordinadora de Gestión de Personas	Aprobado por: Directora Dirección de Desarrollo de Personas
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</p>	<p>Universidad Católica de Temuco</p> <p>Perfil de Cargo</p>	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003 Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 3 de 3
--	--	---

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.

Elaborado por: Profesional Gestión de Personas	Revisado por: Coordinadora de Gestión de Personas	Aprobado por: Directora Dirección de Desarrollo de Personas
---	--	--