

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 1 de 5

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	: Técnico en Soporte
Unidad	: Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
Cargo Jefe Directo	: Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
Ocupante del Cargo	: Concurso
Familia de Cargo	: Técnicos Universitarios Nivel: 6

II. OBJETIVO DEL CARGO

Ejecutar y gestionar procesos de soporte técnico especializado, orientados a la instalación, configuración, mantención, monitoreo y diagnóstico de equipos, sistemas y servicios tecnológicos institucionales, asegurando la continuidad operativa, disponibilidad y óptimo desempeño de la infraestructura tecnológica de la Universidad. El cargo es responsable de analizar, priorizar y resolver requerimientos e incidencias de usuarios mediante plataformas de gestión de soporte, aplicando criterios técnicos y de oportunidad, así como de escalar y articular soluciones con otros niveles de soporte cuando corresponda. Asimismo, participa activamente en la implementación, mejora continua y estandarización de soluciones tecnológicas, contribuyendo a la eficiencia de los procesos académicos y administrativos, y a la calidad del servicio entregado a la comunidad universitaria

III. FUNCIONES PRINCIPALES

Gestión de Infraestructura, Soporte y Conectividad:

1. Implementación y habilitación de conectividad híbrida:

- Participar en el despliegue, configuración y puesta en operación de infraestructura de redes de datos, integrando soluciones de conectividad cableada (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi), resguardando estándares institucionales de cobertura, seguridad y desempeño.

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	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 2 de 5

2. Evaluación de cobertura y certificación de redes:

- Ejecutar pruebas técnicas de conectividad, medición de latencia, análisis de throughput y validación de potencia y calidad de señal Wi-Fi, asegurando condiciones óptimas de funcionamiento en las distintas dependencias institucionales.

3. Gestión de identidades digitales y configuración de red:

- Administrar la creación, configuración y mantención de cuentas de usuario y servicios asociados (correo institucional, accesos), junto con la parametrización de red lógica, incluyendo direccionamiento IP, autenticación y acceso seguro a redes institucionales.

4. Diagnóstico y resolución de incidentes de conectividad (Troubleshooting):

- Analizar, diagnosticar y resolver fallas en redes cableadas e inalámbricas, considerando variables como interferencia, saturación, configuración de dispositivos y problemas de autenticación, asegurando la continuidad operativa de los servicios tecnológicos.

5. Gestión de incidentes y escalamiento técnico:

- Evaluar la criticidad y complejidad de los incidentes, resolviendo aquellos de primer y segundo nivel, y gestionando su escalamiento oportuno a niveles especializados (Encargado/a de Redes y Conectividad u otro según corresponda), resguardando tiempos de respuesta y continuidad del servicio.

6. Gestión de software y aseguramiento de estaciones de trabajo:

- Ejecutar el despliegue, actualización, configuración y hardening (aseguramiento) de sistemas operativos y aplicaciones institucionales, garantizando estándares de seguridad, compatibilidad y rendimiento en los equipos institucionales.

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	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 3 de 5

7. Gestión de hardware y provisión tecnológica:

- Realizar el aprovisionamiento, configuración, mantención y puesta en marcha de activos tecnológicos, incluyendo estaciones de trabajo, sistemas de impresión y periféricos, asegurando su operatividad y alineación con los requerimientos institucionales.

8. Documentación y reportería técnica:

- Elaborar informes técnicos, registros de atención y documentación asociada a incidencias y/o requerimientos de la Dirección de informática, contribuyendo a la trazabilidad, gestión del conocimiento y mejora del servicio.

9. 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.

10. Colaborar con la calidad, según se indique en los Manuales, Procedimientos y otros normativos del SGC PS.

11. Otras funciones

- Otorgar apoyo a los requerimientos de la Dirección y de la Institución

III. REQUISITOS DEL CARGO

Instrucción Formal	- Técnico Superior en Informática, Telecomunicaciones, o carrera afín.
Experiencia Requerida	- 1 a 2 años en funciones de soporte de primera línea y soporte en terreno.

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	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 4 de 5

Conocimientos	- Conocimientos en redes de datos, - Conocimientos avanzados en software y hardware - Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware (Laptops, Desktops, Impresoras). - Configuración de sistemas operativos Windows (10/11) y macOS. - Atención directa a usuarios (gestión de tickets y resolución de incidencias).
---------------	--

IV. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Competencia	Nivel	Indicadores conductuales
Servicio	3	• En la relación con el cliente, busca escuchar comprensivamente sus necesidades y establecer una solución de beneficio mutuo, cooperativa. • Reconoce los distintos clientes internos y externos de la universidad y adapta su estilo de atención a ellos. • Satisface en forma oportuna y rápida las necesidades de sus usuarios.
Colaboración	2	• Tiene una visión de procesos de su trabajo y es consciente del impacto de su trabajo en sus colegas y el logro de los objetivos de su unidad. • Su buen trato alienta al desarrollo de tareas en conjunto. • Ofrece ayuda a sus colegas cuando estos lo necesitan, enseñando a sus pares para potenciar su labor.
Comunicación	3	• Mantiene registros con indicadores de los procesos que administra. • Es asertivo y seguro en la expresión de sus ideas manteniendo los protocolos institucionales. • Mantiene y utiliza una amplia red de contactos que le permite dar respuesta diversas solicitudes de sus usuarios.
Proactividad	3	• Asume sus errores y ofrece alternativas de mejoras y propuestas de solución. • Consulta a su jefatura, pares o usuarios para chequear y retroalimentarse.

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	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 5 de 5

		• Cuando observa un error de calidad lo reporta y lo corrige en forma oportuna.
Adaptación	2	• Pone en marcha cambios de procedimientos o de su propia conducta cuando le son sugeridos. • Sigue los procedimientos establecidos y es capaz de flexibilizarlos criteriosamente de acuerdo a situaciones emergentes. • Reconoce la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información para modificar su accionar.

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