



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
Dirección de Recursos Humanos

CODIGO N° 022

PERFIL DE CARGO : TÉCNICO DE SOPORTE

CARGO : TÉCNICO GRADO 16º

LUGAR DE DESEMPEÑO : DIRECCIÓN DE INFORMATICA

1. **Objetivo general del cargo:** Mejorar la atención de usuarios y el servicio de soporte.

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.

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

¿Con qué frecuencia se realiza la supervisión?

- **Permanente**

4. **Nivel de educación**

- Técnico

5. **Formación profesional**

- Título Profesional: No es necesario.

Conocimientos Específicos:

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

6. Experiencia profesional.

- 1 años

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

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

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

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

9. Competencias genéricas/transversales

- Trabajo en equipo
- Adaptabilidad al cambio
- Probidad

10. Competencias específicas

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