

## PERFIL DE CARGO

### DESCRIPCIÓN DEL CARGO

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Nombre del cargo:** Encargado Unidad de Soporte.
- **Departamento/Área:** Departamento de Informática, Unidad de Soporte.
- **Supervisión Directa:** Jefe(a) de Departamento de Informática.
- **Grado y Escalafón:**
- **Lugar de Desempeño:** Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

#### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir y gestionar el soporte de los sistemas informáticos del Gobierno Regional Metropolitano, de acuerdo al quehacer operativo de este, manteniendo una alta disponibilidad de estos, de manera que contribuyan al logro de los objetivos propuestos por el Gobierno Regional Metropolitano, asegurando los estándares y calidad definidos.

#### 3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Apoyar al funcionario/personal final en el adecuado uso de los sistemas de información.
- Atención al funcionario/personal en forma presencial, telefónica (Mesa de ayuda) o remota.
- Instalación de equipos computacionales.
- Administrar cuentas de emails, accesos.
- Habilitación de puntos de Red.
- Actualizar, mantener y custodiar el software de seguridad en las estaciones de trabajo.
- Supervisar el servicio de fibra óptica.
- Supervisar el flujo del canal de comunicación internet.
- Administración de base de datos y del respaldo de la misma.
- Reparación y mantención de equipos computacionales.
- Apoyo a la administración y control del equipamiento.
- Soporte técnico telefónico.
- Cambiar, reasignar y reparar los equipos de red, computacionales e impresoras.
- Generación y seguimiento de casos por medio de sistema remoto.
- Construcción de informes de levantamiento técnico.
- Realizar las demás funciones que la Jefatura directa le solicite en el ámbito de su competencia.
- Conocimientos en estructura lógica y física de redes LAN.
- Gestionar la evaluación instalaciones y configuración de actualizaciones de seguridad para los sistemas operativos en las estaciones de trabajo y servidores.

#### 4. REQUISITOS FORMALES

Educación Superior	Deseable poseer Título Profesional o Técnico en carreras como Ingeniería en redes, Ingeniería en Informática o carrera a fin.
Experiencia Laboral	Con al menos 1 años de experiencia en cargos de jefatura, coordinación y/o dirección de equipos en áreas de Informática.
Capacitaciones	Deseable en materias vinculadas a las funciones del cargo de Soporte remoto y on-site para Hardware, Software, redes, enlaces, pc, notebooks, impresoras, software MS Office, Sistema operativo, Antivirus, Video conferencia y capacitaciones en sistemas internos, como también las asociadas a la dirección de equipos humanos.

#### 5. COMPETENCIAS DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS TRANSVERSALES

##### Liderazgo

*Es la capacidad de transmitir una visión de la estrategia del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, entregando lineamientos claros y precisos para su consecución. Conduce y apoya a su equipo hacia el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. Logra generar compromiso y motivación en los trabajadores y trabajadoras, orientando su desempeño hacia el logro de altos estándares de servicio.*

##### Compromiso con la organización

*Es la capacidad para identificarse y alinear su conducta personal con los valores institucionales del Gobierno Regional Metropolitano. Aceptando, respetando y promoviendo en su ámbito laboral, los valores y objetivos de la Institución.*

##### Orientación al servicio

*Es la capacidad de conocer y satisfacer las necesidades de sus diferentes clientes, tanto internos como externos. Enfocar el trabajo hacia un estándar de servicio que supera las expectativas de manera oportuna y adecuada.*

##### Probidad

*Ser capaz de actuar de modo honesto, leal e intachable. Implica subordinar el interés particular al interés general o bien común.*

##### Trabajo en equipo

*Fomentar las relaciones de colaboración y un clima armónico de trabajo en el cumplimiento de un objetivo común, considerando los aportes de las personas que se desempeñan tanto en su equipo, como en otros al interior del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. Alinea los propios objetivos a los del equipo para contribuir al cumplimiento de metas.*

## 6. COMPETENCIAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES

### Gestión del desempeño

*Es la capacidad de identificar y establecer el desempeño esperado para cada cargo bajo su gestión, siendo capaz de inculcar, desarrollar o gestionar las competencias requeridas en su equipo con miras a alcanzar los objetivos planteados. Implica la capacidad de formar a su equipo desde la identificación de las competencias requeridas por cada persona que ocupe un cargo en su organización con el fin de mejorar su desempeño.*

### Orientación a los resultados

*Trabajar para alcanzar los objetivos y metas establecidas, ya sean organizacionales como de desarrollo profesional individual. Enfoca sus esfuerzos hacia un trabajo de calidad, manteniendo un desempeño que supera consistentemente las expectativas.*

### Orientación a la misión institucional

*Es la capacidad de comprender y comprometerse con la misión del Gobierno Regional Metropolitano, siendo un criterio orientador para toda la gestión que realiza. Implica la búsqueda constante de alinear sus actividades y decisiones con esta.*

### Planificación y organización

*Es la capacidad de establecer eficazmente las metas y las prioridades de sus actividades, contemplando tanto los cambios del entorno, como las fortalezas y debilidades del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. Actúa en base a los plazos y recursos disponibles, implementando mecanismos de control, seguimiento y verificación de la información.*

### Gestión de las Finanzas Públicas

*Es la capacidad de comprender y aplicar todos los conocimientos básicos relacionados con el ejercicio de la gestión fiscal del Estado contemplada dentro del marco general de los planes del ente gubernamental y expresado a través de la formulación y ejecución presupuestaria.*

### Supervisión de equipos de trabajo

*Es la capacidad de articular los esfuerzos de un grupo de trabajo con el fin de alcanzar los objetivos planteados. Implica la capacidad de optimizar el desempeño de cada integrante del equipo, realizando chequeos del estado de avance de los trabajos, detectando posibles desviaciones y realizando correcciones al trabajo para asegurar el resultado buscado. Una vez finalizada las tareas asignadas lleva a cabo reuniones de retroalimentación con los integrantes de su equipo.*

### Herramientas Deseables

*Soporte, Mantenimiento, Configuración y Administración de Sistemas Operativos:  
Linux, Windows Server.*

*Conocimiento en Mantenimiento, Configuración y Reparación de Impresoras.*

*Conocimiento en Soporte, Mantenimiento y Administración de los Sistemas Operativos: Unix, Linux, Windows XP, Windows 7, 8, 10.*

*Conocimiento en Soporte y Mantenimiento en Ofimática,  
Antivirus, Navegadores de Internet.*