



Soporte a infraestructura y operaciones de TI

Familia ocupacional	Administrativo / Especializado
Proceso	Procesos de soporte

PROPÓSITO DE LA OCUPACIÓN

Brindar asistencia administrativa o especializada a la gestión de las tecnologías de la información y de comunicaciones de la Organización.

PRINCIPALES ACTIVIDADES

- Desarrollar acciones de soporte administrativo o especializado a la gestión de las TICs, tanto en materia de mantenimiento básico de la infraestructura, redes y operaciones, de atención al usuario, de testeo de soluciones o de otro servicio relacionado, abarcando: resolución de inconvenientes técnicos in situ (de cableado, desperfectos técnicos de equipos, problemas de conectividad u otros), ejecución de operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, acciones de respaldo de información, actualizaciones de software, testing, operación de Mesa de ayuda (primer nivel de atención al usuario), entre otras.
- Mantener actualizado el registro de las gestiones e incidencias en los sistemas de información, asegurando la oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones, la implementación de eventuales procesos de control o auditoría interna o externa, la protección de la información pública u otros fines.
- Atender consultas y reclamos en su ámbito de su competencia y solicitudes de datos e información, elaborando los reportes e informes que le sean requeridos.
- Brindar soporte a procesos de análisis funcional de sistemas.
- Realizar otras acciones encomendadas relativas a la ocupación.

Puede llegar a requerirse, en el marco del desarrollo en la ocupación:

- Diseñar mejoras en los procesos y procedimientos de trabajo en su ámbito de competencia.
- Mejorar o actualizar aplicaciones o desarrollos web mediante parametrizaciones de complejidad menor (con orientación o supervisión directa de profesionales técnicos en la materia).