

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	<b>Código</b>	D-PER-113
		<b>Página</b>	1 de 5
	SOPORTE TÉCNICO(A) INFORMÁTICO(A) DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	<b>Revisión</b>	2
		<b>Fecha Rev.</b>	30-OCT-2024

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación.</li> <li>2. Descripción General.</li> <li>3. Funciones.</li> <li>4. Perfil Profesional.</li> <li>5. Requisitos.</li> </ol>

Tabla Resumen Motivo Revisiones del Procedimiento			
Motivo de los Cambios	Fecha	Nº Rev.	Paginas
Se modifica descripción de cargo.	05/04/2022	1	1 - 5
Se agrega punto N°5 a la descripción de cargo.	05/04/2022	1	5
Actualización de tipo de programa	30/10/2024	2	2

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Dirección de Persona	Dirección de Personas / Dirección de TI	Dirección de Personas

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	<b>Código</b>	<b>D-PER-113</b>
		Página	2 de 5
	SOPORTE TÉCNICO(A) INFORMÁTICO(A) DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Revisión	2
		Fecha Rev.	30-OCT-2024

## 1. IDENTIFICACIÓN.

<b>TITULO DEL CARGO:</b>	Encargado de Soporte Técnico Informático.
<b>TIPO DE PROGRAMA:</b>	Dirección de Tecnología de la información
<b>REEMPLAZO:</b>	Durante los periodos de vacaciones será reemplazada quien designe el Director(a) de Tecnología de la Información.  Ante la eventualidad de periodos de ausencia superiores a 30 días se contratará un Soporte Técnico(a) Informático(a).
<b>SUPERVISOR DIRECTO:</b>	Depende directamente del Director(a) de la Dirección de Tecnología de la Información.

## 2. DESCRIPCIÓN GENERAL.

El cargo forma parte de la Dirección de Tecnología de la Información y tiene como principal función proporcionar soporte y apoyo informático a las Direcciones y Programas de la Fundación, y realizar desarrollos y la implementación de mejoras en los softwares de la Institución.

## 3. FUNCIONES.

- 1. Soporte Informático del Proyecto de Administración Centralizada y Programas.**
2. Elaborar y ejecutar un programa de mantención de los recursos informáticos del Proyecto de Administración Centralizada, el que deberá ser aprobado en forma previa por el Director(a) de la Dirección de Tecnología de la Información, considerando:
  - i. La mantención una vez al año de los software y hardware.
  - ii. La mantención semestral de las estaciones de trabajo, servidores, impresoras, equipos de comunicación, redes, etc.
3. Administrar, mantener, reparar y modificar, según se requiera, la Base de Datos, y el software denominado Sistema de Apoyo a la Gestión (SAG 2.0), utilizados por Administración Centralizada y los Programas para gestión, control y las Rendiciones de Cuentas de los fondos transferidos en virtud de la ley N°20.032.

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	<b>Código</b>	<b>D-PER-113</b>
		Página	3 de 5
	SOPORTE TÉCNICO(A) INFORMÁTICO(A) DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Revisión	2
		Fecha Rev.	30-OCT-2024

4. Gestionar, controlar el funcionamiento y otorgar el soporte técnico al correo institucional, reportando de su funcionamiento y proponiendo mejoras, en la periodicidad y forma que establezca el Encargado de Informática de la Fundación.
  5. Realizar las actividades de Soporte en las plataformas de TI que el Encargado de Informática de la Fundación le determine.
  6. Atender y dar solución en forma oportuna los problemas que se presenten en los servidores de la Fundación, asegurando su accesibilidad, continuidad y la seguridad de los datos.
  7. Analizar y resolver los problemas que se detecten en las bases de datos, software y hardware de Administración Centralizada, dando prioridad a las acciones preventivas por sobre las correctivas, y realizar el Soporte de Software y Hardware por eventos, de acuerdo a las Políticas de T.I. de la Fundación.
  8. Controlar la consistencia de las bases de datos y apoyar su depuración y mantención, considerando que la responsabilidad de verificar y corregir los informes de inconsistencia será de las Auditoras Administrativas y Contables y las Directoras de Programa, según corresponda.
  9. Apoyar a los usuarios de Administración Centralizada en la operación básica de los sistemas, dejando constancia de lo realizado y las observaciones en una Bitácora de Atención. En la alternativa que las consultas excedan su conocimiento y/o responsabilidad, deberá reportarlas con sus posibles soluciones al Encargado de Informática de la Fundación.
  10. Proporcionar asistencia remota o telefónica a la Administración Centralizada y los Programas de la Fundación para la solución de los problemas que se presenten en la continuidad del funcionamiento de los servidores, en los casos en que las fallas se produzcan fuera de la jornada de trabajo acordada.
  11. En casos de emergencia y en los que no se pueda entregar una asistencia presencial, otorgar asistencia remota a los equipos, software y bases de datos de Administración Centralizada y los Programas de la Fundación.
  12. Respetar la confidencialidad de los registros de la información de los diagnósticos y las intervenciones realizadas a los niños(as), jóvenes y familias atendidas por los Programas, que en el cumplimiento de sus funciones tenga conocimiento.
  13. Otras funciones que le sean dispuestas por el Encargado de Informática o el Director(a) de la Dirección de Tecnología de la Información, o que las necesidades de urgente atención de apoyo informático le demanden.
- B. Desarrollo, programación, implementación de mejoras del software utilizados por Administración Centralizada y Programas.**

14. Desarrollar, programar e implementar las mejoras a las funcionalidades y módulos del software de Apoyo a la Gestión (SAG 2.0) que se requieran.

COPIA NO CONTROLADA

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	Código	D-PER-113
		Página	4 de 5
	SOPORTE TÉCNICO(A) INFORMÁTICO(A) DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Revisión	2
		Fecha Rev.	30-OCT-2024

15. Desarrollar, programar e implementar una aplicación informática para registrar el historial y el control de los equipos que permita administrar los requerimientos y la mantención de los hardware y software de l Proyecto de Administración Centralizada.
16. Desarrollar, programar e implementar una aplicación informática para el registro, administración, control y archivo de la correspondencia a la Administración Centralizada.
17. Desarrollar, programar e implementar las aplicaciones informáticas que se requieran para optimizar el funcionamiento administrativo de la Administración Centralizada.
18. Respetar la confidencialidad de los registros de la información obtenida en los diagnósticos y las intervenciones realizadas a los niños, adolescentes y familias atendidas por los Programas.

**C. Otras Funciones**

1. Diariamente y de acuerdo a lo establecido registrar la hora de entrada y salida del trabajo, en el sistema de registro de asistencia digital institucional.
2. Cumplir con los estándares éticos y valóricos que guían y orientan la cultura, misión y objetivos estratégicos de la Fundación, dispuestos en el Código de Ética y Sello Institucional.
3. Conocer y aplicar el Modelo de Prevención de Delitos.

**4. PERFIL PROFESIONAL:**

Nivel educacional:	Analista con conocimiento en soporte Técnico .
Formación:	Universitaria, deseable con cursos de Postítulo en Administración de Empresas, Control de Gestión, Gestión de Operaciones u otro similar.
Experiencia:	Deseable 2 años de experiencia en <b>Análisis y Soporte informático o</b> cargo similar.

Cualidades para el trabajo:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Habilidades administrativas, contables, de auditoría e informáticas (manejo de los softwares Flexline, Excel avanzado y Word a nivel de usuario) requeridas para el desempeño de sus funciones específicas.</li><li>2. Habilidad interpersonal para comunicarse con otros, y entender y motivar a sus subordinados.</li><li>3. Capacidad de realizar trabajo en equipo y disposición para escuchar y considerar ideas y/o puntos de vista alternativos.</li><li>4. Habilidad conceptual; es decir, de pensar en forma abstracta, comprender relaciones de causa-efecto y conceptualizar situaciones y hechos.</li><li>5. Habilidad de diagnóstico y enfoque sistémico para identificar, definir y describir</li></ol>
-----------------------------	--

COPIA NO CONTROLADA

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	Código	D-PER-113
		Página	5 de 5
	SOPORTE TÉCNICO(A) INFORMÁTICO(A) DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Revisión	2
		Fecha Rev.	30-OCT-2024

	<p>los problemas, a partir de sus síntomas y/o efectos para llegar a identificar y definir sus causas probables.</p> <p>6. Habilidad analítica para identificar las variables claves en una determinada situación o problema, analizar cómo están interrelacionadas y a cuáles debe dedicarles mayor atención.</p> <p>7. Capacidad de actuar con iniciativa y de adaptarse a distintas situaciones.</p> <p>8. Capacidad de informar con veracidad y exactitud a sus superiores y subalternos.</p> <p>9. Probidad y conducta ética.</p> <p>10. Orientación al logro de objetivos e independencia en la definición y ejecución de tareas.</p> <p>11. Orientación de servicio al cliente, entendido como el interés de servir a otros, específicamente a los beneficiarios y usuarios internos y externos de la Fundación, de conocer y satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas.</p> <p>12. Preocupación por el orden, calidad y seguridad en el desarrollo de sus funciones específicas.</p>
--	---

#### 5. REQUISITOS:

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estar dispuesto a someterse a una prueba de droga aleatoria al menos una vez al año.</li> <li>✓ Brindar actualizaciones periódicas de sus certificados de antecedentes para fines especiales</li> <li>✓ Brindar actualizaciones periódicas de reportes de inhabilidades para trabajar con menores de edad o Maltrato relevante.</li> </ul>
---