

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Nivel:</b>	TÉCNICO
<b>Denominación del Empleo:</b>	TÉCNICO OPERATIVO
<b>Código:</b>	3132
<b>Grado:</b>	12
<b>Codificación Interna DIVTAH</b>	3132-12-428
<b>No. de cargos:</b>	1
<b>Dependencia</b>	SECCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS
<b>Jefe inmediato:</b>	JEFE DE OFICINA
<b>II. ÁREA FUNCIONAL</b>	
Rectoría-Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-Sección de Servicios Tecnológicos	
<b>III. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Brindar asistencia, y respuesta oportuna, para proveer soluciones frente a las solicitudes presentadas respecto a sistemas de información y servicios tecnológicos institucionales.	
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar en la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño.</li> <li>2. Instalar, reparar y responder por el mantenimiento de los equipos e instrumentos, y efectuar los controles periódicos necesarios.</li> <li>3. Realizar el soporte inicial de los requerimientos de los usuarios para su correspondiente clasificación.</li> <li>4. Asignar el incidente o requerimiento al grupo apropiado de resolución en caso de ser necesario.</li> <li>5. Realizar el seguimiento de la incidencia hasta su resolución con el fin de informar al usuario el estado de esta.</li> <li>6. Asegurar el cierre de los incidentes o solicitudes por parte del usuario.</li> <li>7. Confirmar la satisfacción del usuario con respecto a la solución brindada.</li> <li>8. Dar respuesta oportuna a los incidentes de seguridad e indisponibilidad de los servicios tecnológicos que se presenten según acuerdo de servicio establecidos por la Institución.</li> <li>9. Diseñar, desarrollar y aplicar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos propios de la organización.</li> <li>10. Brindar asistencia técnica de manera operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas, y comprobar la eficacia de los métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas.</li> <li>11. Adelantar estudios y presentar informes de carácter técnico y estadístico.</li> <li>12. Preparar y presentar los informes de las actividades desarrolladas, de acuerdo con las instrucciones recibidas.</li> <li>13. Recibir, tramitar y archivar la correspondencia de la dependencia asignada.</li> <li>14. Orientar a los usuarios, y suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados, de conformidad con los trámites, autorizaciones y procedimientos establecidos en el área asignada.</li> <li>15. Asistir a las capacitaciones programadas por la Universidad.</li> <li>16. Responder las llamadas entrantes a la dependencia y registrarlas.</li> <li>17. Cumplir con las políticas asociadas a la operación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>18. Contribuir desde el ámbito de su competencia a la identificación y ejecución de acciones para la mitigación de los riesgos institucionales.</li> <li>19. Conservar y administrar el archivo de gestión y el inventario del proceso a cargo, de conformidad con los lineamientos establecidos.</li> <li>20. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.</li> </ol>	

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y ESENCIALES	
Constitución Política. Estructura y administración del Estado. Herramientas ofimáticas. Estructura de la Universidad. Procesos y procedimientos institucionales. Sistema Integrado de Gestión. Microsoft Office. Sistemas operativos. Configuración de aplicaciones. Conocimientos básicos en redes y comunicaciones. Servicio al cliente.	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES (Decreto 1083 de 2015)	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la Organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio Aprendizaje continuo	Confiabilidad Técnica Disciplina Responsabilidad
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título de formación técnica profesional en los núcleos básicos del conocimiento (NBC):  Ingeniería de sistemas, telemática y afines Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines.	Seis (6) meses de experiencia relacionada o aprobación de tres (3) años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica o profesional y tres (3) meses de experiencia relacionada.
VIII. EQUIVALENCIAS	
Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional, por un (1) año de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y aprobación de los estudios en la respectiva modalidad; Tres (3) años de experiencia relacionada por título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido, y viceversa; Un (1) año de educación superior por un (1) año de experiencia y viceversa, o por seis (6) meses de experiencia relacionada y curso específico de mínimo sesenta (60) horas de duración y viceversa, siempre y cuando se acredite diploma de bachiller para ambos casos; Diploma de bachiller en cualquier modalidad, por aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y un (1) año de experiencia laboral y viceversa, o por aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y CAP del SENA; Aprobación de un (1) año de educación básica secundaria por seis (6) meses de experiencia laboral y viceversa, siempre y cuando se acredite la formación básica primaria. La equivalencia respecto de la formación que imparte el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se establecerá así: Tres (3) años de educación básica secundaria o dieciocho (18) meses de experiencia, por el CAP del SENA; Dos (2) años de formación en educación superior, o dos (2) años de experiencia por el CAP técnico del SENA y bachiller, con intensidad horaria entre 1500 y 2000 horas; Tres (3) años de formación en educación superior o tres (3) años de experiencia por el CAP Técnico del SENA y bachiller, con intensidad horaria superior a 2000 horas.	

