

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	TÉCNICO
Denominación del Empleo:	TÉCNICO OPERATIVO
Código:	3132
Grado:	12
Codificación Interna DIVTAH	3132-12-428
No. de cargos:	1
Dependencia	OFICINA ASESORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES SEDE BOGOTÁ
Jefe inmediato:	JEFE DE OFICINA
II. ÁREA FUNCIONAL	
Rectoría-Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-Sección de Servicios Tecnológicos	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Brindar asistencia, y respuesta oportuna, para proveer soluciones frente a las solicitudes presentadas respecto a sistemas de información y servicios tecnológicos institucionales.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
1. Apoyar en la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño. 2. Instalar, reparar y responder por el mantenimiento de los equipos e instrumentos, y efectuar los controles periódicos necesarios. 3. Realizar el soporte inicial de los requerimientos de los usuarios para su correspondiente clasificación. 4. Asignar el incidente o requerimiento al grupo apropiado de resolución en caso de ser necesario. 5. Realizar el seguimiento de la incidencia hasta su resolución con el fin de informar al usuario el estado de esta. 6. Asegurar el cierre de los incidentes o solicitudes por parte del usuario. 7. Confirmar la satisfacción del usuario con respecto a la solución brindada. 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. 9. Diseñar, desarrollar y aplicar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos propios de la organización. 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. 11. Adelantar estudios y presentar informes de carácter técnico y estadístico. 12. Preparar y presentar los informes de las actividades desarrolladas, de acuerdo con las instrucciones recibidas. 13. Recibir, tramitar y archivar la correspondencia de la dependencia asignada. 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. 15. Asistir a las capacitaciones programadas por la Universidad. 16. Responder las llamadas entrantes a la dependencia y registrarlas. 17. Cumplir con las políticas asociadas a la operación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión. 18. Contribuir desde el ámbito de su competencia a la identificación y ejecución de acciones para la mitigación de los riesgos institucionales. 19. Conservar y administrar el archivo de gestión y el inventario del proceso a cargo, de conformidad con los lineamientos establecidos. 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.	

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.