

PERFIL MD-TN-40803-29	
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Sede	MEDELLÍN
Nivel	TECNICO
Denominación del empleo	TECNICO OPERATIVO
Código	40803
Grado	03
Dependencia	CENTRO DE COMPUTO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACION
Cargo del jefe inmediato	JEFE DE CENTRO
Dedicación	ADMINISTRATIVO TIEMPO COMPLETO
Clase de cargo	CARRERA ADMINISTRATIVA
Grupo ocupacional	TECNOLOGÍA
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Prestar el soporte técnico telefónico en la Sede Universitaria, mediante el monitoreo constante de los equipos, buscando con ello garantizar el buen funcionamiento de la planta telefónica y de redes a nivel institucional.</p>	
III. FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Operar y programar las plantas telefónicas de la Sede Universitaria, para asegurar un óptimo nivel de servicio de comunicaciones. • Diseñar, desarrollar y aplicar soluciones de tipo técnico para el sistema telefónico, con el fin de atender a los requerimientos propios de la prestación del servicio. • Administrar los servicios telefónicos, permitiendo el acceso de llamadas locales, internacionales y telefonía celular. • Monitorear la utilización de los servicios telefónicos, para llevar un control de los gastos realizados por los usuarios de la comunidad universitaria. • Brindar asesoría y soporte a las solicitudes de los usuarios de la Universidad, con el fin de satisfacer sus necesidades mediante la resolución de los problemas que se relacionen con el servicio telefónico. • Participar en reuniones y capacitaciones programadas por el Centro de Cómputo, que permitan la continua formación y entrenamiento del personal. • Atender a los usuarios internos y externos según las políticas y los lineamientos de servicio establecidos por la Universidad. • Participar en proyectos, acciones o actividades que aporten al cumplimiento de la misión de la dependencia y que sean coherentes con el nivel y los requisitos exigidos para el cargo. • Desempeñar las demás funciones establecidas por la ley, los estatutos o reglamentaciones internas o las que le sean asignadas, encargadas o delegadas por instancia competente para ello y que sean acorde con el nivel, tipo y grado del empleo desempeñado. 	
IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO	
<ul style="list-style-type: none"> • Los reportes mensuales o periódicos de extensiones, tarificación y claves., son correcta y oportunamente elaborados según los requerimientos establecidos. • El registro se realiza en el programa Helpdesk de las actividades realizadas, los elementos y recursos utilizados, tiempo de servicio y procedimientos ejecutados, así como de los servicios prestados a los usuarios. • La autorización mediante firma del oficio, en el cual se aprueba la solicitud del servicio requerido por el usuario. 	

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none">• Telefonía básica• Electricidad y electrónica• Normas de cableado 568 A y 568 B• Codificación de colores normalizada para cable telefónico europeo y americano• Programación de PBX y ofimática• Manejo del Sistema de Administración S8500• Manejo del Sistema de Administración de centrales telefónicas Sacet• Inglés técnico	
VI. COMPETENCIAS	
Organizacionales	Individuales: Nivel - Área
<ul style="list-style-type: none">• Orientación a resultados• Orientación al usuario y al ciudadano• Transparencia• Compromiso con la Universidad	<ul style="list-style-type: none">• Organización del trabajo• Colaboración• Búsqueda de información• Rigurosidad• Experticia técnica• Aplicación de técnicas• Integridad• Capacidad analítica• Control del riesgo
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Título de formación técnica profesional o tecnológica, ó un (1) año de formación universitaria más doce (12) meses de experiencia relacionada.	