



## Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada

Mes	ABRIL		
Año:	2025		
<b>Datos Personales</b>			
Nombre y Apellidos	Juan Carlos Gaete Rodriguez		
Monto Honorario Bruto Mensual	\$2.219.889	Monto Honorario Líquido Mensual	\$ 1.898.005
Fecha Inicio Asesoría	02-01-2025	Fecha Terminó Asesoría	31-12-2025
N° Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.)	272/287/2025	Fecha Decreto (Ex.) y/o Resolución (Ex.)	24 ENE 2025
Agente Público			
Asesoría o Trabajo Encomendado, Descripción			
a) Colaborar al interior del Departamento de Soporte Tecnológico a la Gestión de la División de Informática con la supervisión y control de las actividades realizadas por el personal de soporte en terreno y mesa de ayuda que presta servicio en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.			
b) Asistir en el control del cumplimiento de las metas propuestas por la Jefatura, la incorporación sistemática de procedimientos de trabajo y mejores prácticas. Y en general, sin que la enumeración anterior sea taxativa, realizar todas las actuaciones necesarias para el correcto desempeño de las labores encomendadas por el/la jefe/a División Informática.			

Actividades Realizadas como Encargado de Mesa de ayuda y Terreno.

### Roles Clave en el Soporte Técnico: Encargado de Mesa de Ayuda y Técnico en Terreno

En el ámbito del soporte técnico y la atención al cliente, los roles de **Encargado de Mesa de Ayuda y Técnico en Terreno** son fundamentales para asegurar la continuidad operativa y la satisfacción del usuario, especialmente en plataformas institucionales como la de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo (Minvu). A continuación, se detallan sus principales responsabilidades y habilidades:

#### Encargado de Mesa de Ayuda (Help Desk)

El Encargado de Mesa de Ayuda es responsable de gestionar y resolver incidencias relacionadas con Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) dentro de la organización. Su labor se centra en el primer nivel de atención técnica, actuando como enlace entre el usuario y los niveles superiores de soporte.

#### Funciones principales:

- **Atención al usuario:** Brindar soporte técnico a empleados o clientes que presentan problemas con sistemas informáticos, software o hardware. Esto se realiza a través de canales como teléfono, correo electrónico o sistemas de tickets.
- **Registro y seguimiento de incidencias:** Documentar detalladamente cada caso reportado, asignando prioridades y garantizando su resolución dentro de los plazos establecidos.
- **Solución de problemas:** Diagnosticar y resolver incidencias técnicas, entregando soluciones temporales o definitivas.

- **Escalamiento de casos:** Derivar situaciones complejas a niveles de soporte más especializados cuando sea necesario.
- **Mantenimiento de documentación:** Mantener actualizadas guías, manuales y bases de conocimiento para mejorar los tiempos de respuesta y resolución.

**Habilidades requeridas:**

- Comunicación efectiva con usuarios técnicos y no técnicos.
- Conocimientos sólidos en sistemas operativos, redes, aplicaciones de oficina y plataformas institucionales.
- Capacidad de análisis y resolución eficiente de problemas.

**Técnico en Terreno**

El Técnico en Terreno brinda soporte técnico de manera presencial, ya sea en dependencias del Minvu o directamente en las instalaciones del cliente. Es responsable de resolver situaciones que no pueden atenderse de forma remota.

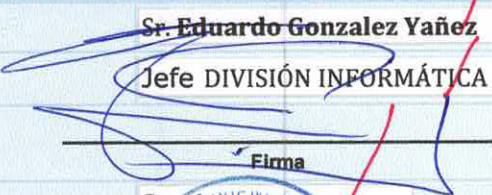

**Responsabilidades principales:**

- **Instalación y configuración:** Implementar y configurar equipos, software, redes y dispositivos tecnológicos in situ.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo:** Realizar inspecciones y reparaciones que aseguren el correcto funcionamiento de los sistemas.
- **Diagnóstico y resolución de fallas:** Identificar problemas técnicos y resolverlos en terreno, minimizando interrupciones operativas.
- **Asesoramiento al usuario:** Orientar sobre el uso adecuado de equipos y proponer mejoras o actualizaciones tecnológicas.
- **Protocolos de asistencia:** Coordinar acciones con las autoridades de servicio, realizar videollamadas y gestionar comunicaciones con gabinetes u otras áreas pertinentes.

**Habilidades clave:**

- Conocimientos técnicos avanzados en hardware, redes y sistemas operativos.
- Autonomía, proactividad y capacidad de reacción ante imprevistos.
- Adaptabilidad a distintos entornos y condiciones laborales.
- Comunicación interpersonal y orientación al cliente.

Ambos roles requieren una sólida formación técnica, compromiso con la mejora continua y habilidades interpersonales que garanticen una atención eficaz, oportuna y orientada al usuario. Su desempeño contribuye directamente al funcionamiento integral de los servicios tecnológicos de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.

Persona que visa el correcto desempeño de la Asesoría prestada	
Nombre	Sr. Eduardo Gonzalez Yañez
Cargo	Jefe DIVISIÓN INFORMÁTICA
Firma	
Firma Honorario	
Lugar	Santiago
Fecha	16-04-2025

