



Informe Mensual de Desempeño de Honorarios a Suma Alzada

Mes	MARZO		
Año:	2025		
Datos Personales			
Nombre y Apellidos	Juan Carlos Gaete Rodriguez		
Monto Honorario Bruto Mensual	\$2.231.760	Monto Honorario Líquido Mensual	\$ 1.908.155
Fecha Inicio Asesoría	02-01-2025	Fecha Termino 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.

"Encargado de Mesa de Ayuda" y "Técnico en Terreno" son fundamentales en el ámbito del soporte técnico y la atención al cliente. A continuación, se detallan las principales responsabilidades y habilidades asociadas a cada uno:

Encargado de Mesa de Ayuda

Encargado de Mesa de Ayuda, también conocido como "Help Desk", es responsable de gestionar y resolver incidencias relacionadas con tecnologías de la información y la comunicación (TIC) dentro de una organización. Sus funciones principales incluyen:

- **Atención al usuario:** Proporcionar soporte técnico a empleados o clientes que experimentan problemas con sistemas informáticos, software o hardware. Esto se realiza a través de diversos canales, como teléfono, correo electrónico o sistemas de tickets.
- **Registro y seguimiento de incidencias:** Documentar detalladamente cada problema reportado, asignar prioridades y asegurar una resolución oportuna.
- **Solución de problemas:** Diagnosticar y resolver problemas técnicos de manera eficiente, brindando soluciones temporales o permanentes según sea necesario.
- **Escalamiento de casos:** Derivar problemas complejos a niveles superiores de soporte o a especialistas cuando la situación lo requiera.
- **Mantenimiento de documentación:** Actualizar manuales, guías y bases de conocimiento para facilitar la resolución de problemas recurrentes.

- **Conocimientos técnicos:** Familiaridad con sistemas operativos, software de oficina, redes y otros componentes tecnológicos relevantes.
- **Capacidad de resolución de problemas:** Habilidad para diagnosticar y solucionar problemas de manera eficiente.

Encargado Técnico en Terreno

Técnico en Terreno se encarga de brindar soporte técnico directamente en las instalaciones del cliente o en diferentes ubicaciones fuera de la oficina Minvu. Sus responsabilidades principales son:

- **Instalación y configuración:** Implementar y configurar equipos informáticos, sistemas operativos, redes y otros dispositivos tecnológicos en el sitio del cliente.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo:** Realizar inspecciones regulares y reparaciones necesarias para garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas.
- **Diagnóstico y resolución de problemas:** Identificar y solucionar fallas técnicas que no pueden ser resueltas de forma remota, asegurando la continuidad operativa del cliente.
- **Asesoramiento al cliente:** Ofrecer recomendaciones sobre el uso adecuado de equipos y sistemas, así como sugerencias para mejoras o actualizaciones.

Las habilidades clave para este puesto incluyen:

- **Conocimientos técnicos especializados:** Experiencia en hardware, software, redes y otros sistemas tecnológicos relevantes.
- **Autonomía y proactividad:** Capacidad para trabajar de manera independiente y tomar decisiones rápidas en situaciones imprevistas.
- **Adaptabilidad:** Habilidad para ajustarse a diferentes entornos y condiciones de trabajo en el campo.
- **Comunicación interpersonal:** Facilidad para interactuar con clientes, entender sus necesidades y proporcionar soluciones efectivas.
- **Protocolos con la autoridad en servicio de asistencia y videos llamados y comunicacionales de Gabinetes.**

Ambos roles requieren una sólida formación técnica y habilidades interpersonales para garantizar un soporte efectivo y mantener la satisfacción del usuario o cliente de la plataforma 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

17-03-2025



[Handwritten signature]