CIRCULAR INTERNA N° 3455

ANT.: Vacante en el cargo **Ingeniero(a) Servicios TI Usuarios/Profesional, Nivel 15**

MAT.: **Concurso Interno/Externo**

Santiago, 13 de noviembre de 2026

DE: GERENTE DE PERSONAS

A: PERSONAL DEL BANCO CENTRAL DE CHILE E INTERESADOS

Se llama a postulación para cubrir una vacante a **plazo indefinido** en el cargo de **Ingeniero(a) Servicios TI Usuarios/Profesional, Nivel 15** de la estructura de cargos, para desempeñarse en el Departamento Experiencia Usuaria e Innovación Tecnológica de la Gerencia de Tecnología, dependiente de la División Administración y Tecnología de este Banco Central de Chile.

Las **funciones** principales del cargo son:

- Gestionar incidentes y requerimientos escalados por la Mesa de Servicios, realizando su diagnóstico, resolución o derivación a soporte especializado, y asegurando su trazabilidad y cierre oportuno en la plataforma ITSM.
- Monitorear los niveles de servicio, indicadores operacionales, backlog y calidad de los tickets, generando reportes y proponiendo acciones de mejora.
- Coordinar la atención de incidentes críticos y requerimientos transversales entre la Mesa de Servicios, equipos especialistas, soporte en terreno y proveedores.
- Administrar y mejorar los componentes operacionales del modelo ITSM, incluyendo catálogo de servicios, flujos, reglas de asignación, plantillas y base de conocimiento.
- Apoyar la continuidad y evolución de los servicios tecnológicos de usuario final, incluyendo computadores, Microsoft 365, cuentas y accesos, VDI/Citrix, distribución de software, inventario y activos tecnológicos.
- Participar en la incorporación de nuevos servicios, despliegues, contingencias y mejoras de procesos, documentando responsables, mecanismos de escalamiento, riesgos y resultados.

Los **requisitos obligatorios** del cargo son:

- Título profesional de Ingeniería en Informática, Computación, Sistemas, Telecomunicaciones, Ingeniería de Ejecución en Informática o carrera afín de al menos 8 semestres de duración.
- Experiencia en operación de servicios TI, Mesa de Servicios, soporte corporativo o gestión de servicios tecnológicos.
- Experiencia en gestión y seguimiento de incidentes y requerimientos, incluyendo control de SLA, backlog y escalamiento.
- Conocimientos en servicios de usuario final sobre entornos Microsoft, tales como Microsoft 365, Active Directory o Microsoft Entra ID y administración de dispositivos Windows.
- Conocimiento práctico de herramientas ITSM y de procesos de gestión de servicios basados en ITIL.
- Conocimientos en análisis de información operacional y mejora continua de servicios TI.
- Discreción, sólidos valores morales y preocupación por difundir principios éticos estrictos como los exigidos en el Banco.

Los **requisitos deseables** del cargo son:

- Certificación ITIL 4 Foundation o certificación equivalente en gestión de servicios TI.
- Experiencia en coordinación operacional de Mesas de Servicios, soporte en terreno, proveedores o servicios tercerizados.
- Conocimiento de herramientas para la administración de servicios de usuario final, tales como Intune, SCCM/MECM, VDI/Citrix, gestión de activos o tecnologías equivalentes.
- Conocimiento de herramientas de reportería, análisis o automatización, tales como Power BI, Power Automate, Power Apps, PowerShell o equivalentes.
- Experiencia en iniciativas de renovación, despliegue o mejora de servicios tecnológicos de usuario final.
- Inglés técnico de nivel intermedio, principalmente para lectura de documentación y coordinación con fabricantes o proveedores.

Las **competencias** requeridas del cargo son:

- Lograr resultados con excelencia.
- Colaboración y trabajo en redes.
- Adaptación al cambio y flexibilidad.
- Pensamiento crítico y analítico.
- Aprendizaje y mejora continua.
- Autonomía y proactividad.

La primera preselección de los candidatos se realizará en consideración a la información manifestada en el currículum vitae (CV).

Postulantes extranjeros que residen en Chile, deberán ser titulares de un Permiso de Residencia Temporal o Definitiva en Chile que les permita realizar actividades remuneradas. Podrán participar del concurso postulantes extranjeros que residen en el exterior, los que, en caso de ser seleccionados, deberán obtener el Permiso de Residencia Temporal para desarrollar actividades lícitas remuneradas otorgada por la autoridad migratoria chilena, en forma previa a su ingreso al Banco.

Esta vacante se encuentra habilitada para personas con discapacidad o asignatarias de pensión de invalidez física y/o sensorial, debidamente certificada o acreditada por el organismo competente.

Para favorecer la entrega de información será **requisito excluyente** completar el siguiente formulario de postulación:
Formulario de Postulación Online

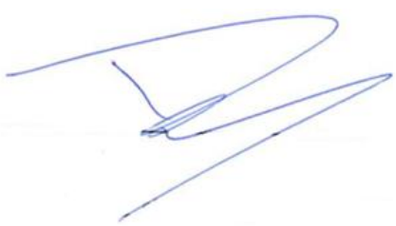
El análisis y procesamiento de esta información es absolutamente confidencial, la cual es almacenada en forma resumida para eventuales futuros procesos de selección.
Recepción de antecedentes: **hasta el 26 de noviembre de 2026**
En caso de dudas o consultas, escribirnos al siguiente correo: atracciontalentos@bcentral.cl
Se deberá indicar expectativas de renta líquida.
Cada postulante deberá completar el Formulario de Postulación Online, adjuntando su Currículum en formato pdf.
Los postulantes que presenten alguna discapacidad o invalidez que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de las pruebas psicolaborales y la evaluación de competencias que se administrarán en este proceso, deberán informarlo en el Formulario de Postulación para que el Banco adopte las medidas pertinentes de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos los postulantes que se presenten a este Concurso.

Adicionalmente, serán considerados los antecedentes de calificación, potencial y los resultados de las entrevistas con el equipo de la Gerencia de Tecnología y el equipo de la Gerencia de Personas.

El Banco se reserva el derecho de realizar una prueba o evaluación técnica a los postulantes, así como aumentar/reducir (según corresponda) el número de vacantes a cubrir durante el transcurso del proceso.

El Banco procederá a designar a una de las personas postulantes o bien declarará desierto el proceso de postulación sin expresión de causa.

Atentamente,



DANIEL MANCILLA M.
GERENTE DE PERSONAS