

## OFICIAL EN SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

### A- DATOS GENERALES DEL PUESTO:

- 1- CÓDIGO: **01030122**
- 2- PUNTOS OBTENIDOS: **152**
- 3- GRADO: **6**
- 4- SUELDO BASE: **B/. 700.00**

### B- NATURALEZA DEL PUESTO:

Cargo de Nivel Asistencial de Complejidad Promedio que brinda atención personalizada aconsejando, guiando en el uso adecuado de los sistemas y aplicativos, apoya en la restauración de los servicios técnicos que ofrece la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y promueve la mejora continua de la calidad de los servicios manteniendo una comunicación expedita.

Cargo exclusivo de la Dirección de Informática.

### C-TAREAS Y COMPETENCIAS:

| TAREAS  | COMPETENCIAS   |
|---|--|
| 1- Brindar atención personalizada a los usuarios sobre el uso adecuado de los sistemas y aplicativos.   | <b><u>CONOCIMIENTOS:</u></b><br>En la atención a través de la Mesa de Servicios. |
| 2- Apoyar en la restauración de los servicios técnicos que ofrece la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.  | En atención al público.  |
| 3- Recibir y analizar los incidentes presentados en la Dirección, a través de los diferentes medios que tiene a su disposición (vía telefónica, correo electrónico, entre otros). | En el uso de los sistemas y aplicativos en producción.                           |
| 4- Mantener y actualizar un sistema de registros de incidentes a través de aplicaciones o sistemas de atención.   | En conocimientos generales de redes LAN y WAN.                                   |

|   |  |
|---|--|
| 5- Clasificar los incidentes de acuerdo a la información contenida en la base de datos de conocimiento.   | En general en técnicas de análisis, investigación y estadística.             |
| 6- Resolver incidentes o servicio solicitado de acuerdo al tipo, y protocolos de atención.  | En general sobre los sistemas computacionales.                               |
| 7- Analizar y brindar soluciones rápidas si el incidente es conocido, a través de los diferentes medios que tiene a su disposición (vía telefónica, correo electrónico, entre otros). | En general sobre sistemas operativos.  |
| 8- Dar seguimiento a los incidentes o solicitudes escaladas.  | En general del idioma Inglés.  |
| 9- Levantar información estadística relacionada con los incidentes atendidos y los servicios brindados.   | En redacción y ortografía.   |
| 10- Actualizar el historial del incidente en la base de datos de conocimiento.  | <b><u>HABILIDADES Y DESTREZAS:</u></b><br>Manual.                            |
| 11- Participar en programas continuos de desarrollo e innovación dirigidos a la optimización de los procesos institucionales.   | Visual.  |
| 12- Elaborar Informes de sus actividades concluidas o en proceso.   | Analítica.   |
| 13- Realizar otras tareas relacionadas con el cargo que contribuyan al logro de los objetivos de la unidad.   | Verbal.  |
|   | Tratar en forma cortés y respetuosa a los funcionarios de distintos niveles. |
|   | Manejo de computadora.   |
|   | Motora fina.   |
|   | Coordinación de vista y mano.  |
|   | Agudeza visual.  |
|   | Redactar informes técnicos.  |
|   | <b><u>ACTITUDES Y VALORES:</u></b>   |
|   | Responsabilidad.   |
|   | Honestidad.  |
|   | Colaboración.  |
|   | Discreción.  |
|   | Tolerancia.  |
|   | Compromiso Institucional.  |

## **D-ESPECIFICACIONES DEL PUESTO (Requisitos Mínimos)**

### **1-EDUCACIÓN:**

1.1-Secundaria Completa con énfasis en Ciencias Informáticas.

1.2-Secundaria Completa.

### **2-EXPERIENCIA:**

2.1.-De dos (2) años y un (1) mes a dos (2) años y seis (6) meses de experiencia.

2.2.-De un (1) año y siete (7) meses a dos (2) años de experiencia desempeñada satisfactoriamente en algún área de la Informática.

### **3-RESPONSABILIDADES:**

3.1-POR TOMA DE DECISIONES: Cargo de Nivel Asistencial de Complejidad Promedio que exige toma de decisiones.

3.2-POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Cargo de Nivel Asistencial de Complejidad Promedio que maneja Información Confidencial.

3.3-POR MANEJO DE CONTACTOS INTERNOS: Cargo de Nivel Asistencial de Complejidad Promedio que exige Contacto Interno para su desempeño.

3.4-POR MANEJO DE CONTACTOS EXTERNOS: No aplica.

3.5-POR SUPERVISIÓN DE PERSONAL: No aplica.

3.6-POR MATERIALES, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y/O MAQUINARIAS: Regular.

3.7-POR VALORES: No aplica.

## **E-ESFUERZO:**

1-ESFUERZO FÍSICO: Mínimo.

2-ESFUERZO MENTAL Y/O VISUAL: Cargo de Nivel Asistencial de Complejidad Promedio que exige Esfuerzo Mental y /o Visual.

**F-CONDICIONES DE TRABAJO:**

1-AMBIENTE DE TRABAJO: Confortable.

2-RIESGO LABORAL: Mínimo.