

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

Técnico de Servicios Operacionales de Información	
<i>Código de la Clase: 4110</i>	<i>Escala Retributiva: 1,860</i>

Naturaleza del Trabajo

Trabajo técnico relacionado con el mantenimiento de los sistemas de información electrónica, la mejor utilización de los sistemas de comunicación electrónica y el centro de cómputos y la asistencia técnica al usuario.

Aspectos Distintivos del Trabajo

Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del trabajo y específicas ante situaciones nuevas y/o cambios en las establecidas normas y procedimientos. Trabaja bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía. El trabajo es evaluado para verificar corrección y exactitud al inicio y al final de cada encomienda mediante informes y reuniones con su supervisor (a) y el impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

Ejemplos de Trabajo

Funciones Generales

- ✓ Identifica problemas operacionales del equipo o programas y toma la acción correctiva necesaria.
- ✓ Mantiene en buen estado de funcionamiento los equipos de sistema de información.
- ✓ Asesora a los usuarios de los sistemas computadorizados de información sobre el procesamiento de información y la solución de los problemas que surjan.

- ✓ Participa en la preparación de adiestramientos para los usuarios de los diferentes componentes del sistema de tecnología de información.
- ✓ Prepara un informe diario sobre los trabajos realizados.
- ✓ Informa al supervisor cualquier eventualidad que surja.
- ✓ Sirve de apoyo a toda otra función operacional de Sistemas de Información.

Servicios Operacionales

- ✓ Realiza resguardos de las librerías de los ambientes de prueba y producción; los transporta a la bóveda de contingencia.
- ✓ Examina manuales operacionales para cada sistema y determina los archivos y recursos necesarios para su procesamiento.
- ✓ Realiza intercambio de información entre plataformas.

Servicios al Usuario

- ✓ Participa en el restablecimiento de la comunicación entre los usuarios del sistema por medio de terminales.
- ✓ Analiza las causas de problemas de los usuarios y emite recomendaciones con respecto a los factores comunes y sus soluciones.
- ✓ Opera y mantiene el sistema de apoyo al usuario ("Help Desk").
- ✓ Canaliza y registra las llamadas de servicio en el sistema de solicitudes de servicios ("Tickets") y reasigna aquellas que lo requieran.
- ✓ Provee apoyo al establecimiento y mantenimiento de la infraestructura de redes de comunicaciones.
- ✓ Instala aplicaciones, realiza reparaciones y mantenimiento al equipo ("Hardware").
- ✓ Asiste al usuario en problemas técnicos.

- ✓ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

Conocimientos, Habilidades y Destrezas Mínimas

- ✓ Conocimiento de las prácticas, técnicas y principios usados para diagnosticar y resolver problemas técnicos en los equipos y computadoras.
- ✓ Conocimiento del uso, aplicación y funcionamiento del equipo electrónico y lenguaje técnico de programación de sistemas electrónicos.
- ✓ Conocimiento de los equipos utilizados en la Agencia.
- ✓ Conocimiento sobre el uso y funcionamiento de los sistemas de computadoras, aplicación de protocolos, controles de seguridad, comunicaciones e instalación de equipos electrónicos.
- ✓ Habilidad para interpretar y seguir instrucciones de trabajo.
- ✓ Habilidad para expresarse verbalmente y por escrito.
- ✓ Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Destreza de resolver problemas y orientar a los usuarios de los sistemas de computadoras.
- ✓ Destreza en la operación de equipo de procesar datos.

Demandas Físicas y Mentales Requeridas

- ✓ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✓ Esfuerzo físico asociado a trabajo mediano, que incluye estar sentado/a, estar de pie o caminar, ejercer fuerzas de 20 a 50 libras ocasionalmente, trabajo con exposición a temperaturas frías y con un alto nivel de intensidad de sonido.
- ✓ Esfuerzo visual considerable.

- ✓ Esfuerzo mental normal.
- ✓ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

Equipo, Máquinas y Herramientas Requeridas

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil, impresoras, herramientas de reparación de computadoras, equipos técnicos pertenecientes al centro de Cómputos y otros equipos básicos de oficina.

Preparación Académica y Experiencia Mínima

Grado Asociado de colegio o universidad acreditada en Sistemas de Información suplementado por Certificaciones en Windows Microsoft y reparación de computadoras.

Período Probatorio

Seis (6) meses.

Cláusula de Salvedad

La información aquí contenida resume la naturaleza general de los conocimientos, habilidades y destrezas mínimas requeridas y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña las funciones de los puestos de esta clase. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en esta clase. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público, aprobamos la creación / actualización de esta clase que formará parte del Plan de Clasificación y Retribución de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura, a partir del _____ de 2012.

Samuel Dávila Cid
Director de la Oficina de Capacitación
y Asesoramiento en Asuntos
Laborales y de Administración de
Recursos Humanos

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Administrador
Administración de los Sistemas de
Retiro de los Empleados del Gobierno
y la Judicatura

Fecha

Fecha