



BANCO GUBERNAMENTAL DE FOMENTO PARA PUERTO RICO

03/2008

PERFIL DEL PUESTO

| | | |
|--|----------------------------|------------------|
| Título del Puesto: REPRESENTANTE DE SERVICIOS HELP DESK | | |
| Número de Puesto: 0706 | Categoría: Unionado | Escala: 6 |
| Propósito del Puesto: Provee asistencia para la solución de problemas a los usuarios que utilizan una gran variedad de aplicaciones de sistemas. Maneja en forma efectiva y eficiente el proceso de recibo, canalización y solución de los requerimientos con los usuarios. Identifica, resuelve o escalona los problemas para su solución. Documenta problemas y solicitudes de servicios de los usuarios. Se asegura que las solicitudes de servicios y problemas de los usuarios reciban la atención correspondiente según los acuerdos establecidos. Determina que tipo de problema el usuario informa, realiza los trámites necesarios para tratar de solucionarlo o canalizarlo al nivel de apoyo correspondiente. | | |
| Tareas | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Analizar y asistir en la implantación y desarrollo de alternativas para mejorar la calidad de los procesos.• Evaluar situaciones o problemas, así como alternativas viables y recomendables al respecto.• Proveer asistencia a los usuarios. Responder y documentar las solicitudes de servicio de los usuarios de acuerdo a los procedimientos establecidos.• Preparar y mantener actualizados récords con información precisa.• Dar seguimiento a los problemas sin resolver y asegurarse que la gerencia y demás personal de apoyo del Departamento estén informados de situaciones potenciales.• Asistir a reuniones de apoyo relacionadas con los servicios del Departamento.• Revisar cambios en sistemas existentes o aplicaciones nuevas para identificar y evaluar el impacto a los usuarios y personal de apoyo.• Escalar problemas que no se pueden resolver en el Nivel 1.• Escalar usuarios, según proceda.• Analizar el conjunto de problemas o situaciones presentadas por los usuarios para evaluar tendencias y hacer recomendaciones.• Participar en el adiestramiento a otros empleados en el manejo de herramientas de trabajo utilizadas en la unidad.• Participar en adiestramientos y seminarios para mejorar las destrezas y conocimientos. Mantener actualizado sus conocimientos y destrezas.• Realizar otras labores afines que le sean requeridas. | | |

REPRESENTANTE DE SERVICIOS

03/2008

Puesto: 0706

Preparación Académica y Experiencia Requerida: Grado Asociado en Sistemas de Información Computadorizados o Ciencias de Computadoras de una universidad o colegio acreditado. Un año de experiencia realizando labores relacionadas con sistemas de información mecanizados. Dominio de los idiomas español e inglés. *O en su lugar,* Sesenta créditos conducentes a un grado asociado que incluya doce créditos en sistemas de información computadorizados de una universidad o colegio acreditado. Dos años de experiencia realizando labores relacionadas con sistemas de información mecanizados. Dominio de los idiomas español e inglés.

Competencias Claves

Orientación Hacia el Servicio al Cliente

Teléfono

Relaciones Interpersonales

Recopilación de Información

Manejo de Problemas

Comunicaciones

Trabajo en equipo

Perspicacia para los negocios

Escritura Técnica

Creatividad/Apertura

Analítica

Uso de Aplicaciones

Habilidad lingüística

Redes de Apoyo Organizacionales

Facilitación

Toma de decisiones

Negociación

Equipos

Programados

Sistemas Operativos

Condiciones y Esfuerzo Físico: Más del 66% - Sentado, hablando, escuchando, visión cercana, visión de color, manipulación con las manos y leyendo.

Aprobado por:

Gloria Avilés
Supervisor

Rafael Martínez Pérez
Gerente

Marine Comas Torres
Directora de Recursos Humanos y
Relaciones Laborales

Fecha: 26 de marzo de 2008