



Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Neuquén
Secretaría de Gestión Humana y Programas Especiales
Área Técnica de Recursos Humanos



Identificación del Puesto

Nombre del Puesto	Analista de Mesa de Ayuda
Organismo	Dirección General de Informática
Asiento de funciones	Neuquen - I Circunscripción Judicial
Categoría del Puesto	MF8
Clasificación de la Función/ Escalafón	Funcionario / Escalafon de Magistrados y Funcionarios
Superior Inmediato: Nombre y Apellido - Cargo	Lic. Claudia E. Impellizzeri - Jefe Departamento de Asistencia y Soluciones Operativas
Fecha de confección del presente documento	Febrero de 2015
Apellidos, Nombre y DNI del/ de los titular/es del puesto	VACANTE

Propósito Básico del Puesto

El/la Analista de Mesa de Ayuda tiene el propósito de prestar un servicio efectivo, proporcionando respuestas y soluciones, y canalizando las incidencias, consultas y requerimientos, de los usuarios de los sistemas desarrollados y de los servicios que brinda Dirección General de Informática del Poder Judicial de Neuquén. Asimismo deber coordinar y supervisar el trabajo de los operadores de primer nivel, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la superioridad. El puesto posee alcance de funciones en toda la Provincia de Neuquén.

Principales tareas del puesto

- Efectuar la recepción del pedido y el correspondiente registro de la novedad en el Sistema de apoyo. Asimismo mantener un seguimiento de los casos hasta su resolución.
- Administrar y actualizar la Base de Datos de Conocimiento, a fin garantizar una herramienta de consulta ágil, para la búsqueda de soluciones a problemas ya presentados
- Derivar los casos que requieren la intervención de otras áreas del organismo, a los referentes correspondientes, debiendo efectuar un adecuado seguimiento y posterior registro de la solución en la Base de Conocimiento.
- Supervisar y dirigir el trabajo realizado por los operadores de primer nivel.
- Coordinar con todos los niveles de soporte, el abordaje de los casos que así lo requieran.
- Analizar los requerimientos recibidos en la Mesa de Ayuda, a fin de proponer mejoras y soluciones a su superior, y participar en su implementación.
- Promover el uso de herramientas tecnológicas que contribuyan a optimizar el funcionamiento de la Mesa de Ayuda.
- Efectuar el monitoreo de los sistemas aplicativos, supervisión y carga en tickets, de todas las acciones que se realizan con el usuario.
- Supervisar y configurar el Software de Gestion Judicial.
- Colaborar en la confección de estadísticas de su área.
- Cumplir y hacer cumplir la normativa vigente en materia de Salud, Seguridad e Higiene.
- Realizar las acciones o desempeñar las funciones relacionadas con el cargo que le encomiende su superior inmediato, y toda otra requerida por el titular del organismo al que pertenece o por el Tribunal Superior de Justicia.

Nivel organizativo de tareas	4,00
TAREAS	Nivel y Descripción general
PLANIFICACIÓN del propio trabajo, y operadores.-	Nivel 03/10: Incluye responsabilidad para planificar y decidir qué tareas hacer y cómo hacerlas sobre su propio puesto de trabajo.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	Nivel 05/10: Existe jefatura formal sobre otros puestos que no son, a su vez, titulares de unidades.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	Nivel 03/10: La mayoría de las tareas son de ejecución personal, manuales o intelectuales de mediana complejidad.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	Nivel 05/10: Incluye tareas de control y evaluación operativa de procesos de mediana complejidad y de otros puestos, con y sin dependencia jerárquica.

Remuneraciones

Conforme la normativa vigente.

Requisitos del Puesto

Formación académica

Requisitos indispensables:

Título en materia de Informática o Sistemas de una duración no menor a tres (3) años.

Requisitos preferentes:

Formación complementaria (ej. certificación, posgrado o especialización) en redes y administración de sistemas.

Formación complementaria (ej. certificación, posgrado o especialización) en materia de Help Desk (Mesa de Ayuda).

Experiencia laboral
Requisitos indispensables:
Tres (3) años como mínimo de experiencia en tareas de atención a usuarios en entorno de tecnología Informática.
Requisitos preferentes:
Experiencia en operación de sistemas informáticos de gestión.
Conocimientos especializados
Dominio de herramientas informáticas tecnológicas necesarias para el ejercicio de la función (v.g. MS Office, bases de datos, Lotus Notes, Internet, Correo Electrónico).
Conocimiento de la normativa vigente aplicable a la función (v.g. ley Orgánica del Poder Judicial N° 1436 y modificatorias; Reglamento de Justicia; Reglamento de Licencias y Ausencias; Firma Digital - Expediente Electrónico - Normativa Agrupada: normas de aplicación interna, etc).
Comprensión de textos técnicos en idioma inglés.
Conocimiento de herramientas y conceptos de ciencias de la Organización - administración y gestión de los recursos humanos.-
Conocimiento de procesos Judiciales y Administrativos
Otros requisitos del puesto
Capacitación y actualización técnica permanente.
Cumplimiento de los requisitos normativos vigentes para el ejercicio profesional (por ej: matrícula)
Disponibilidad horaria amplia destinada al cumplimiento efectivo de las tareas del puesto.
Guardar estricto apego a los valores de justicia, libertad, independencia, honestidad, solidaridad, efectividad, compromiso y respeto en el ejercicio de sus funciones.
Ubicación Organizacional
<pre> graph TD A[Dirección General de Informática] --- B[Departamento de Asistencia y Soluciones Operativas] B --- C[Mesa de Ayuda] C --- D[Analista - MF8] </pre>
Ausencia o Vacancia del Cargo
En caso de ausencia o vacancia, el/la Analista de Mesa de Ayuda , será reemplazado temporariamente por el funcionario que determine el Tribunal Superior de Justicia.