



| Identificación del Puesto | |
|---|---|
| Nombre del Puesto | Analista de Control de Gestión |
| Organismo | Dirección General de Informática |
| Asiento de funciones | Neuquén - I Circunscripción Judicial. |
| Categoría del Puesto | MF6 |
| Clasificación de la Función/ Escalafón | Funcionario / Escalafón de Magistrados y Funcionarios |
| Dependencia Jerárquica: Cargo | |
| Jefe/a Departamento de Asistencia y Soluciones Operativas | |
| Fecha de confección del presente documento | feb-23 |
| Propósito Básico del Puesto | |
| El/la Analista de Control de Gestión tiene el propósito de prestar un servicio efectivo, analizando las respuestas y soluciones brindadas por la mesa de ayuda, en las incidencias reportadas por los usuarios de los sistemas utilizados en el Poder Judicial; definiendo e implementado métricas de medición para la evaluación integral de los servicios que brinda Dirección General de Informática, con el fin de proponer e instrumentar acciones correctivas y/o de mejora. El puesto posee alcance de funciones en toda la Provincia de Neuquén. | |
| Principales Responsabilidades del Puesto | |
| Colaborar con la jefatura del departamento en la implementación y seguimiento de índices y medidas de rendimiento respecto a la calidad del proceso de soporte técnico a los fines de asegurar una asistencia eficiente al usuario. | |
| Colaborar con el análisis estadístico de las soluciones provistas a los usuarios como herramienta fundamental para lograr mejoras en el servicio, analizando los datos obtenidos y desarrollando soluciones. | |
| Realizar el control, seguimiento y mejoramiento continuo de los instrumentos de control de gestión del área. | |
| Analizar la recepción de incidencias en la Mesa de Ayuda y mantener seguimiento de los casos hasta su resolución. | |
| Analizar y gestionar reportes de gestión con el fin de actualizar la Base de Datos de Conocimiento, garantizando una herramienta de consulta ágil, para la búsqueda de soluciones a problemas ya presentados. | |
| Supervisar y dirigir, en conjunto con el/la coordinador/a de Mesa de Ayuda, el trabajo realizado por los operadores de primer nivel. | |
| 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 todos los niveles de soporte, siendo el principal responsable del seguimiento de aquellos incidentes que se derivan a las áreas de especialidad, debiendo suministrarles la información del caso que éstos le requieran. | |
| Analizar los requerimientos recibidos en la Mesa de Ayuda, a fin de proponer mejoras y soluciones, participando en su implementación con el fin de resolver las disfunciones que se presenten. | |
| 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 de incidencias en el sistema de apoyo, de todas las acciones que se realizan con el usuario. | |
| Supervisar y evaluar el funcionamiento del Software de Gestión Judicial. | |
| Colaborar en la confección de estadísticas de su área. | |
| En caso de ausencia del titular, subrogar la jefatura del Departamento de Asistencia y Soluciones Operativas. | |
| Organizar y ejecutar las guardias de soporte técnico en horario vespertino, feriados y fin de semana | |
| Colaborar en la mejora e implementación de pautas y normativa de aplicación (v.g. procedimientos o protocolos de actuación), conforme la normativa vigente. | |
| 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, la Dirección y toda otra requerida por el Tribunal Superior de Justicia. | |
| Nivel organizativo de tareas | 5,00 |
| Tareas | Nivel y Descripción general |
| PLANIFICACIÓN del propio trabajo.- | Nivel 05/10: Incluye responsabilidad de planificar el trabajo propio y de personal bajo su dependencia directa. |
| 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 05/10: Una parte significativa de las tareas del puesto son de ejecución personal, manuales o intelectuales de alta 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 | |
| Requisito excluyente: | |

| |
|---|
| Título universitario de una duración no menor a 3 años en informática, sistemas o carrera afín. |
| Requisitos preferentes: |
| Formación complementaria (ej, curso, certificación, especialización) en planificación y/o control de gestión. |
| Formación complementaria (ej, curso, certificación, especialización) en redes y administración de sistemas. |
| Formación complementaria (ej, curso, certificación, especialización) en materia de Help Desk (Mesa de Ayuda). |
| Experiencia laboral |
| Requisitos excluyentes: |
| Tres (3) años como mínimo de experiencia laboral en áreas informáticas en tareas de control de gestión, gestión de calidad, planificación o seguimiento de proyectos. |
| Requisito preferente: |
| Experiencia laboral en organismos o empresas del sector público. |
| Conocimientos especializados |
| Domínio 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 de orden Internacional, Nacional y local aplicable a la función (v.g. Constitución Nacional; Constitución Provincial; Ley Orgánica del Poder Judicial N° 1436 y su reglamentación; Reglamento de Justicia; Reglamento de Licencias y Ausencias; Reglamento de Notificación Electrónica y firma digital; Reglamento de Expediente Digital; Reglamento de funciones de Operadores de fuero; etc.). |
| Conocimiento de herramientas de help desk (Service Desk Atlassian), BOMN, Jira Software, Jira Core. |
| 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 administrativos y judiciales. |
| Otros requisitos del puesto |
| Capacitación y actualización técnica permanente. |
| Cumplimiento de los requisitos normativos vigentes para el ejercicio profesional. |
| 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 Director/a"] --- B["Departamento de Asistencia y Soluciones Operativas Jefe/a"] B --- C["Analista de Control de Gestión"] </pre> |
| Ausencia o Vacancia del Cargo |
| En caso de ausencia o vacancia, el/la Analista de Control de Gestión será reemplazado/a temporariamente por el funcionario/a que determine la Dirección. |