

Objetivo de la Clase

Es responsable de verificar, proveer mantenimiento e instalar equipos de computadoras, sus periferales y otro equipo tecnológico, en las diferentes dependencias de la Oficina Central y las Regiones de la Autoridad. Asegura que los servicios y actividades que presta respondan a la cultura de trabajo en equipo, compromiso de servicio, estándares de calidad, sentido de urgencia y logro de resultados. Actúa con discreción y mantiene la confidencialidad de los asuntos e información relacionada con sus funciones y responsabilidades.

Constituye un nivel de apoyo a la gerencia en la prestación de servicios técnicos en el área de la tecnología y sistemas de información bajo la supervisión de un Supervisor de Tecnología de Sistemas de Información, Coordinador de Servicios de Informática u otro superior jerárquico.

Se relaciona con personal gerencial y unionado de la Autoridad, en la Oficina Central y las Regiones, para orientar y proveer apoyo técnico en el uso y manejo de aplicaciones estándares de computadoras y el logro de los proyectos de informática de la Autoridad.

Responsabilidades

Participa en la coordinación y ejecución de actividades de instalación, ajuste, reparación y mantenimiento de equipos de tecnología de sistemas de información tales como: computadoras, procesadoras, terminales, impresoras, redes y otros equipos relacionados para cumplir con el plan de servicios tecnológicos del Directorado de Tecnología de Sistemas de Información y de las Regiones.

Participa en la reconciliación del inventario físico (hardware, software, documentación y otros).

Orienta a los usuarios en aspectos generales del funcionamiento técnico de los equipos y aplicaciones estándares; atiende peticiones de servicios de los Directorados; aplica procesos y manuales de operaciones, y analiza documentos y archivos para identificar procesos, realizar diagnósticos de mal funcionamiento, reparación y mantenimiento de los programas.

Analiza solicitudes de servicios; realiza pruebas para asegurar el funcionamiento óptimo de los sistemas y aplicaciones, y resuelve problemas dentro de su ámbito de acción.

Monitorea las actividades tecnológicas para dar seguimiento a los trabajos realizados y asegurar el funcionamiento óptimo de los programas y aplicaciones que utilizan los Directorados para la prestación de los servicios.

Asegura el resguardo, la integridad, la confiabilidad y la calidad de los datos, en los procesos de instalación, reparación, mantenimiento o remoción del equipo tecnológico.

Observa políticas y protocolos de seguridad informática para proteger el acceso a los sistemas y bases de datos; notifica discrepancias e irregularidades y colabora en la acción correctiva inmediata, conforme a los procedimientos establecidos.

Mantiene comunicación continua con el supervisor para notificar situaciones que conlleven riesgo, costo o la interrupción de los servicios de informática.

Cumple con las normas de asistencia, deberes y obligaciones de los empleados y sobre las normas de confidencialidad, estándares de productividad y controles aplicables a las actividades asignadas.

Colabora en la implantación de los planes de contingencia para atender situaciones de emergencia (no laborales) que impactan las operaciones para garantizar la continuidad de los servicios.

Asiste a foros administrativos y judiciales en representación de la Autoridad, cuando se le requiera.

Prepara y mantiene registros de informes de progreso, trabajos realizados, órdenes de servicios, de resultados a utilizarse en el desarrollo de planes de trabajo y asegura la exactitud, la confiabilidad de la información y los datos provistos.

Participa en el desarrollo e implantación de procedimientos para el uso de computadoras personales y equipo informático.

Preparación Académica y Experiencia

Poseer ochenta (80) créditos en cualquier materia de un colegio o universidad acreditada y certificaciones tales como: A+ y/o Network+ y dos (2) años de experiencia en actividades de mantenimiento de sistemas operativos, aplicaciones y/o metodología de tecnología de informática.

NOTA:

Debido a lo cambiante y dinámico del campo de especialidad de esta clasificación, a todo candidato a ocupar la misma, le serán requeridas las certificaciones de A+ y/o Network+ al momento del reclutamiento y/o trámite de personal. Se le proveerá un periodo de (6) seis meses a los empleados seleccionados para que obtengan una o ambas de estas certificaciones.

Requisitos Especiales

Licencia de conductor expedida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas de Puerto Rico.

Tener vehículo personal disponible para gestiones oficiales de la Autoridad.

Disponibilidad para trabajar fuera de horario regular de trabajo incluyendo sábados y domingos y días feriados.

Competencias Técnicas

Conocimiento del funcionamiento, uso y aplicación de los equipos y sistemas que se utilizan en el campo de computadoras y equipo informático.

Conocimiento de los principios, prácticas y técnicas de sistemas operativos para computadoras personales, equipo informático y sistemas de redes.

Habilidad para la detección y solución de problemas técnicos.

Habilidad para el análisis de información relacionada con los sistemas de información.

Habilidad en el uso y manejo de equipos y componentes de sistemas de equipo informático en general.

Habilidad para comunicarse en forma efectiva, verbalmente y por escrito tanto en inglés como español.

Habilidad para establecer y mantener efectivas las relaciones de trabajo con supervisores y compañeros.

Cláusula de Salvedad

La información expuesta sobre esta Clase constituye una descripción general de la misma; no se interpretará como un inventario de todas las responsabilidades de los puestos asignados a esta Clase.

Aprobado por:



Aida M. Márquez Ibáñez
Directora de Recursos Humanos y
Relaciones Laborales

06-01-2018

Fecha