



Provincia de Río Negro
2019

Resolución

Número:

Referencia: Convocatoria ALTEC (Tecnico Mesa de Servicios- Viedma)

VIEDMA,

VISTO: La Resolución N° 483/18 y,

CONSIDERANDO:

Que dicha Resolución aprobó el procedimiento para la inscripción, selección y cubrimiento de vacantes en el ámbito del Poder Ejecutivo Provincial;

Que el mismo prevé que la máxima autoridad del organismo que necesite cubrir una vacante, deberá enviar a la Secretaría de la Función Pública la solicitud para cubrir una vacante en un determinado puesto de trabajo y sugerir la modalidad de selección, detallando sin excepción el plazo de cierre de la convocatoria;

Que la solicitud deberá contener la descripción del puesto a cubrir con las misiones y funciones y los requisitos exigidos para el mismo;

Que la Secretaría de la Función Pública, una vez recibida la solicitud, analizará la consistencia entre los requisitos exigidos y la descripción del puesto a cubrir con su misión y función, pudiendo requerir para ello las aclaraciones y/o documentación que considere necesarias;

Que conforme el Artículo 8° de la citada Resolución, una vez que se de cumplimiento a todos los requisitos exigidos por el procedimiento previsto en la Resolución N° 483/18, la Secretaría de la Función Pública aprobará, mediante acto administrativo fundado, la solicitud de cubrir la vacante de acuerdo a la normativa vigente y definirá en dicho acto la modalidad de selección;

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por la Ley L N° 3.052, el Decreto 19/15 y en el Artículo 8° de la Resolución N° 483/18;

Por ello:

LA SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA

R E S U E L V E :

ARTICULO 1°.- Aprobar el cubrimiento de UNA (1) vacante para el puesto “Tecnico de Mesa de Servicios” en la Unidad Organizativa Gerencia de Obras y Servicios, en ALTEC SE, para cumplir funciones en la ciudad de Viedma, provincia de Río Negro, de acuerdo con la descripción del puesto y las misiones y funciones que se agregan como Anexo I y II a la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- Establecer que la modalidad de selección será abierta, es decir podrán participar todos los postulantes, ya sea que procedan del ámbito público como privado, que acrediten los requisitos para el puesto de trabajo a cubrir.

ARTÍCULO 3°.- Disponer que el plazo de inscripción será del 11/03/2019 hasta el 31/03/2019 inclusive.

ARTICULO 4°.- Notificar a la Secretaría de Hacienda del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro y al Ministerio de Economía de la presente Resolución.

ARTICULO 5°.- Publicar la presente Resolución en la página oficial del Gobierno de la Provincia de Río Negro (www.convocatoriarn.rionegro.gov.ar).

ARTICULO 6°.- Registrar, comunicar y archivar.

ANEXO I

MINISTERIO/SECRETARIA: ALTEC S.E.
LOCALIDAD: VIEDMA
NOMBRE DEL PUESTO: Técnico de Mesa de Servicios
UNIDAD ORGANIZATIVA: Gerencia de Obras y Servicios – Sede Viedma



TAREAS / RESPONSABILIDADES:
1. Efectuar la atención, el registro, la resolución y/o derivación de solicitudes de servicios que los clientes de ALTEC envían en todas las modalidades de atención al usuario (mail, telefónica, personal, etc).
2. Brindar seguimiento y formalizar el cierre de las incidencias que registra, informando al usuario el resultado de su accionar.

3. Detectar información útil para mejorar el servicio al usuario.
4. Documentar las consultas frecuentes con sus respectivas respuestas.

REQUISITOS DEL PUESTO:

Formación mínima requerida: Secundario completo

Formación Pretendida: Técnico de Reparación de Pc, Analista de sistemas, Técnicos de red, en informática, etc

Experiencia. Al menos 1 (un) año

Conocimientos

Indispensables: Buenas prácticas de atención al público

Convenientes: Sistemas operativos Linux (administración y configuración)

COMPETENCIAS GENERALES: características personales que son la causa de un rendimiento eficiente en el trabajo, pudiendo tratarse de razones, enfoques de pensamiento, habilidades o del conjunto de los conocimientos que se aplican

Respeto	a- Discreción
---------	---------------

Cordialidad	b- Responsabilidad
-------------	--------------------

HABILIDADES REQUERIDAS: se refieren a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea con éxito gracias a su destreza.

Orientación al cliente	c- Capacidad para aprender.
------------------------	-----------------------------

Resolución de problemas	Proactividad
-------------------------	--------------

ANEXO II

ALTEC S.E.

LOCALIDAD: VIEDMA

TÉCNICO DE MESA DE SERVICIOS	HOJA:
------------------------------	-------

MISION

Efectuar la atención a los usuarios internos y externos de los servicios/sistemas administrados y/o desarrollados por ALTEC, brindando el diagnóstico, resolución y/o derivación de incidentes de primera línea, de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.

FUNCIONES

- | | |
|----|---|
| 1. | Efectuar la recepción, el registro, la resolución y/o derivación de incidentes en cualquiera de las modalidades de atención al usuario. |
| 2. | Brindar seguimiento y formalizar el cierre de las incidencias que registra, informando al usuario el resultado de su accionar. |

- | | |
|----|---|
| 3. | Detectar información útil para mejorar el servicio al usuario. |
| 4. | Documentar las consultas frecuentes con sus respectivas respuestas. |