



DEPARTAMENTO:	<b>MESA DE AYUDA (HELP DESK)</b>
FUNCION BASICA:	1. Mantener el apoyo al cliente interno (usuarios de Tecnologia de la Municipalidad), para cumplir con el proceso de las gestiones asignadas a su area de trabajo definido como un "CALL CENTER" (Centro de Ayuda Remota a usuarios de tecnologia).
	2. Atender los requerimientos de los usuarios de tecnologica (hardware y software) a traves del Software dedicado a la Ayuda Remota.
	1. Elaborar el Plan de Trabajo y seguimiento de las solicitudes de servicio recibidas y atendidas.
	2. Conformar el equipo de trabajo, capacitado y confiable, que sera su apoyo directo para el desarrollo e implementacion del Plan de Trabajo Diario, para resolver en forma efectiva e inmediata las solicitudes de servicio en forma remota.
	3. Definir y comunicar al responsable, el Presupuesto requerido para la correcta operaci3n de su area.
	4. Delegar a su equipo de trabajo las tareas a cumplir para funcionalidad de su area de trabajo.
	5. En caso de no poder atender los servicios en forma remota, delegar a la Jefatura de Area correspondiente o al Jefe de Soporte, para que se haga cargo en el campo, de atender la solicitud de servicio de usuario.
RESPONSABILIDAD:	6. Presentar Informes Estadisticos periodicos de su trabajo, al Gerente de Tecnologia.
	7. Monitorear el funcionamiento y desempe1o del "CALL CENTER", Area de Ayuda Remota y el Software dedicado a dicho trabajo.
	8. Coordina la asignaci3n de Oficiales en funci3n de turnos y tipos de servicio
	9. Cumplir con las asignaciones encomendadas por su jefe inmediato superior.
	Licenciado, Ingeniero en Sistemas de Informacion, Informatica Administrativa, Industria o area afin.