

SECCIÓN ASISTENCIA A USUARIOS

Nivel Jerárquico: “F”

Sigla: DTE/MTI3

CUA: 2099

1. SUBORDINACIÓN

La Sección Asistencia a Usuarios está subordinada al Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática.

2. ATRIBUCIONES

- 2.1. Efectuar registro sistemático de incidencias, vía telefónica o a través de la red informática corporativa, en la herramienta de software específica y administrar según requerimientos, así como mantener o ampliar la Base de Datos de Conocimientos.
- 2.2. Recepcionar consultas de usuarios, realizar instalaciones o configuraciones de aplicaciones y sistemas corporativos, a través de instrucciones telefónicas o con las herramientas de acceso remoto.
- 2.3. Efectuar soporte técnico, vía telefónica, en cuanto a software, hardware y redes, así como la habilitación y acceso de usuarios a grupos del directorio activo de Gestión Corporativa, Gestión Financiera, Servicios Administrativos y Gestión Comercial.
- 2.4. Coordinar el primer nivel de soporte informático, vía telefónica, en la atención de reclamos formulados por usuarios, aportar soluciones pertinentes y derivar las incidencias a la Unidad Administrativa afectada y nivel correspondiente para su resolución.
- 2.5. Realizar seguimiento de incidencias para identificar el estado de solución del mismo.
- 2.6. Establecer mecanismos de difusión de informaciones relacionadas al desarrollo de la cultura informática de la Institución.
- 2.7. Centralizar la atención a usuarios de la Institución, encaminando al área correspondiente, y constituirse en el único nexo entre usuarios de la Institución y demás Unidades Administrativas de la División de Tecnología y Desarrollo Informático.
- 2.8. Organizar el archivo de documentaciones de respaldo de distintas asistencias a usuarios realizadas.
- 2.9. Coordinar acciones con las Unidades Administrativas afectadas, sobre cambios efectuados en el sistema informático, antes de su puesta en servicio.