

Operador/a Mesa de Ayuda - Mantenimiento

Se requiere Técnico/a o Tecnólogo/a en carreras administrativas con conocimientos en ofimática o Técnico/a o Tecnólogo/a en áreas de sistemas o afines con mínimo 1 año de experiencia en cargos con funciones similares dentro o fuera de la Universidad.

Objetivo del cargo: Recibir, registrar en el sistema, asignar e informar al técnico o auxiliar asignado la programación de servicios a atender según su especialidad, tanto los relacionados con problemas de hardware y software como los relacionados con el mantenimiento de la planta física con el fin de ofrecer una pronta solución al usuario.

Responsabilidades:

- Realizar el registro de todos los casos que entren a la mesa de ayuda en la herramienta de gestión de acuerdo a las políticas establecidas para cada uno de los proyectos/áreas atendidas por CSU, garantizando que la información se encuentre organizada, veraz y de fácil consulta.
- Realizar los registros de trabajo en la herramienta de gestión durante la vida del servicio para hacer seguimiento al mismo y mantener informado al usuario del trabajo realizado hasta su solución.
- Llevar registro de los incidentes mayores presentados en el formato establecido para tal fin.
- Comunicar asertivamente a los técnicos internos/externos y analistas de la Universidad los servicios urgentes que les han sido asignados para que sean gestionados oportunamente.
- Realizar la programación de transporte de los técnicos hacia las sedes externas para la atención de los servicios.
- Elaborar informes de las solicitudes de servicio diarias, y semanales pendientes para gestionar su atención eficiente.
- Comunicar a su jefe inmediato cualquier error, inconveniente en la prestación del servicio o desactualización de la matriz de escalamiento para proceder con los ajustes necesarios.
- Generar documentos que apoyen la operación del contrato y postularlos en la base de datos de conocimiento para que, a partir de su consulta, puedan extraerse posibles diagnósticos de solución y cerrar los servicios de manera más rápida y efectiva.
- Comunicar a los usuarios mediante correos masivos las programaciones de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física y equipos, y coordinar -de ser necesario- la disponibilidad y autorización para la realización de los mismos.
- Archivar los registros de checklist correspondientes a los mantenimientos preventivos y predictivos.
- Recibir las solicitudes de entrega de proyecto y validar que la información requerida y los pendientes generados se encuentren en la carpeta respectiva en el plazo indicado con el fin de programar la entrega.
- Realizar seguimiento a la gestión de calidad de la mesa mediante el registro oportuno de las salidas no conformes y la revisión con los usuarios de las evaluaciones no satisfactorias de los servicios.
- Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y correspondan a la naturaleza del cargo.

Interesados(a)s enviar hoja de vida al correo seleccion@uninorte.edu.co, indicando en el asunto el nombre del cargo.