

Fray Bentos, 09 de marzo de 2023

LLAMADO INTERNO PARA MESA DE AYUDA FRAY BENTOS

REF 02/2023

La Intendencia de Río Negro efectúa llamado interno a interesados en desempeñarse en Mesa de Ayuda en Fray Bentos

Funciones:

Gestionar en forma adecuada las solicitudes y/o consultas que se reporten sobre los Servicios y Aplicaciones Informáticas proporcionadas o a proporcionar por la IRN y dentro de lo que indique la Dirección de TICs.-

Previo a Postulación:

El interesado deberá contar con autorización de la Dirección a la que pertenece para rotar en caso de ser electo.

Formación / Requisitos excluyentes:

- Egresado/a o estudiante avanzado/a (último año) de carreras universitarias y/o técnicas de Comunicación o TI.

Se valorarán:

- Buen dominio de herramientas informáticas a nivel usuario.
- Conocimientos relacionados a procesos internos
- Buen relacionamiento interpersonal
- Disponibilidad horaria de Lunes a Viernes comprendida entre las 07:00 y 18:00 hs

Experiencia laboral

Requisito excluyente:

- Experiencia de al menos 1 año en atención a usuarios o similar

Se valorarán:

- Experiencia en redacción de manuales e informes.
- Experiencia en tareas de recepción de solicitudes e incidentes técnicos.

Comentario de Interés:

1. Propósito y alcance de la asignación

Gestionar en forma adecuada las solicitudes y/o consultas que se reporten sobre los servicios informáticos proporcionados o a proporcionar por IRN por parte de los diferentes sectores de la Administración, permitiendo obtener métricas que contribuyan a la mejora de la gestión de estos.

2. Actividades

- Atender las solicitudes y consultas que se reporten sobre los servicios informáticos proporcionados por IDRN.
- Atender las solicitudes y consultas que se reporten sobre el servicio de dominios proporcionado por IDRN.
- Realizar el proceso de registro y activación de usuarios gubernamentales.
- Realizar el registro de las solicitudes y de sus soluciones.
- Gestionar los incidentes y solicitudes hasta que se consideren completadas.
- Gestionar las comunicaciones

3. Remuneración

- El escalafón inicial a ocupar será el de: **Administrativo NC0003**

Ser referente de comunicación del área Infraestructura y Operaciones de TI:

Responsable de gestionar las comunicaciones internas y externas del área, bajo supervisión del responsable de la División Mesa de Ayuda.

Elaborar y mantener actualizados los contenidos del área en el portal de INTRANET, apuntando a la mejora continua de este canal de accesos a las Aplicaciones.

Responsable del Espacio de Conocimiento del área, en el armado de nuevos contenidos, actualizaciones y otros.

Aportar en la elaboración (estructura, redacción, presentación) de documentos internos y externos, generando contenidos, escritos, audiovisuales u otros según las necesidades del área y bajo supervisión del responsable de la División. Análisis y mejora de procesos internos vinculados a la comunicación interna y externa del área. Plan de comunicación masiva orientado a los clientes del área. Actualización de contactos de clientes e información de servicios para el envío de las comunicaciones.

Realizar las comunicaciones masivas a los organismos que TICs considere necesarios, vinculadas a los servicios sobre los que se brinda soporte. Gestión y dictado de capacitaciones sobre servicios ofrecidos el área.-

Gestión de documentación:

Realización, actualización y mantenimiento de procedimientos, instructivos y workflows de los servicios

Creación de material de apoyo y base de conocimiento

Realización de informes sobre servicios brindados por el Área y su análisis primario de resultados.

Gestión de Usuarios, contraparte de clientes del área, realizar seguimiento de pendientes.

Realizar entrevistas de satisfacción a los clientes del área.

Realizar informes sobre las entrevistas a los clientes y análisis primario de los resultados.

Participación en proyectos de Innovación Tecnológica, relevamientos de necesidades, armado de flujos, pruebas y tareas asociadas.

Los interesados inscribirse munidos de certificados que acrediten formación y experiencia laboral en RRHH del lunes 13 al 28 de marzo de 8:00 a 14:00 hs.

Tercer Período 2020 - 2025



Marcelo Linale
Director General
Intendencia de Rio Negro