



**Universidad Autónoma
de Chihuahua**

**Coordinación General de
Tecnologías de Información**

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 08	Página: 1 de 2
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 28/01/2013 Núm. de Rev.: 9
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- a) **NOMBRE DEL PUESTO:** Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
- b) **NATURALEZA:** Confianza
- c) **TIPO:** Administración, ejecución, organización
- d) **UBICACIÓN:** Rectoría
Coordinación de Tecnologías de Información
- e) **REPORTA A:** Coordinador General
- f) **LE REPORTAN:** Jefe de Unidad de Helpdesk
Jefe de Unidad de Soporte Técnico

II. OBJETIVO DEL PUESTO

- g) **OBJETIVO:**
Gestionar y administrar los recursos asignados al departamento.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

h) **FUNCIONES:** **GENERALES**

- Promover políticas y procedimientos orientados a la mejora continua del Departamento de Atención a Usuarios.
- Gestión de recursos para el buen funcionamiento del departamento.
- Atención de solicitudes de servicio.
- Supervisar y coordinar las actividades en las áreas de Soporte Técnico y Helpdesk.
- Generar informes estadísticos para analizar el desempeño del servicio de atención a usuarios.
- Evaluaciones periódicas de desempeño al personal del DAU.
- Coordinar y supervisar el desarrollo y ejecución de proyectos del área de atención a usuarios.
- Coordinar el programa de Atención a Usuarios:
 - I- Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios
 - II- Atención a reclamaciones
 - III- Programa de Evaluación de Servicios (Satisfacción de usuarios)
 - IV- Programa de Mantenimiento Preventivo
- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procedimientos del área en el SGC.
- Participación en la elaboración del Plan estratégico de la CGTI

**COPIA
NO CONTROLADA**

