

Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 40	Página: 1 de 2
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 28/01/2013 Núm. de Rev.: 8
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- a) **NOMBRE DEL PUESTO:** Jefe de Unidad de Helpdesk
- b) **NATURALEZA:** Confianza
- c) **TIPO:** Asesoría, difusión
- d) **UBICACIÓN:** Rectoría
Coordinación de Tecnologías de Información
- e) **REPORTA A:** Jefe del departamento de atención a usuarios
- f) **LE REPORTAN:** Técnico de helpdesk

II. OBJETIVO DEL PUESTO

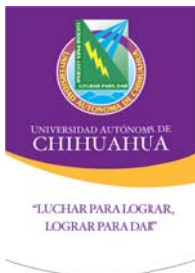
- g) **OBJETIVO:**
Gestionar y solucionar incidencias de los usuarios relacionadas con las Tecnologías de Información en la UACH.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

h) FUNCIONES:
GENERALES

- Recepción, análisis, diagnóstico y registro de solicitudes de servicio.
- Brindar soporte con ayuda de primer nivel para la resolución de incidencias.
- Canalizar y dar seguimiento a solicitudes de servicio al siguiente nivel de resolución.
- Verificar el cierre (solución) de solicitudes de servicio.
- Apoyar en tareas de mantenimientos correctivos e instalación de Hardware y Software de equipos ingresados al área de soporte del DAU.
- Definir y supervisar tareas del personal a su cargo (Técnico de Helpdesk).
- Las demás funciones inherentes al puesto y las que le sean conferidas por su jefe inmediato.

COPIA
NO CONTROLADA



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 40	Página: 2 de 2
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 28/01/2013 Núm. de Rev.: 8
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

IV. COMUNICACIÓN FORMAL

- J) INTERNA:**
- Comunidad Universitaria
- K) EXTERNA:**
- Ninguna

V. PERFIL DEL PUESTO

l) Genero:	Indistinto
m) Edad:	Mayor de 25 años
n) Estado civil:	Indistinto
o) Escolaridad requerida:	Carrera Profesional Terminada
p) Experiencia laboral previa:	Al menos Dos años de experiencia en un puesto similar
q) Conocimientos específicos:	Hardware, Software, comunicaciones y redes, seguridad informática.
r) Habilidades y destrezas:	Liderazgo, orientación al cliente (interno/externo), decisión, comunicación, colaboración, planificación/organización, solución de problemas, trabajo en equipo, negociación, resistencia a la tensión, aprendizaje, conocimiento técnico y flexibilidad.
s) Otros idiomas:	No Indispensable

**COPIA
NO CONTROLADA**