

Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 50	Página:1 de 2
Fecha de emisión: 21/05/2010	Fecha de Rev.: 28/01/2013 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- a) NOMBRE DEL PUESTO: Técnico Helpdesk
- b) NATURALEZA: Confianza o personal de Servicio Social y Prácticas Profesionales
- c) TIPO: Operativo
- d) UBICACIÓN: Rectoría
Coordinación de Tecnologías de Información
- e) REPORTA A: Jefe de Unidad de Helpdesk
- f) LE REPORTAN: Ninguno

II. OBJETIVO DEL PUESTO

- g) OBJETIVO:
Brindar soporte a los usuarios para el uso de las Tecnologías de Información en la UACH.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

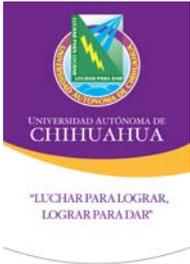
h) FUNCIONES:
GENERALES

- 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.
- Las demás funciones inherentes al puesto y las que le sean conferidas por su jefe inmediato.

IV. COMUNICACIÓN FORMAL

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

**COPIA
NO CONTROLADA**



Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 50	Página: 2 de 2
Fecha de emisión: 21/05/2010	Fecha de Rev.: 28/01/2013 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

V. PERFIL DEL PUESTO	
l) Genero:	Indistinto
m) Edad:	Mayor de 20 años
n) Estado civil:	Indistinto
o) Escolaridad requerida:	Carrera Técnica y/o estudiante de nivel Licenciatura en áreas relacionadas con Tecnologías de Información.
p) Experiencia laboral previa:	Al menos 6 meses de experiencia en un puesto similar
q) Conocimientos específicos:	Hardware, Software, comunicaciones y redes, seguridad informática
r) Habilidades y destrezas:	Orientación al cliente (interno/externo), decisión, comunicación, colaboración, solución de problemas, trabajo en equipo, aprendizaje, conocimiento técnico y flexibilidad
s) Otros idiomas:	No Indispensable

**COPIA
NO CONTROLADA**