



**Universidad Autónoma  
de Chihuahua**  
**Coordinación General de  
Tecnologías de Información**

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 08	Página:1 de 3
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 06/09/2005 Núm. de Rev.: 6
Elaboró: <b>Coordinador de Normatividad</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

## D e s c r i p c i ó n d e p u e s t o

### I. Datos Generales

Puesto: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios Naturaleza: Honorarios o confianza	Descripción General: Administrar los recursos asignados al departamento, definir, investigar, planear e implementar acciones de mejora para brindar servicios de calidad.
--	--

### II. Responsabilidades Principales

<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover políticas y procedimientos orientados a la mejora continua del Departamento de Atención a Usuarios.</li><li>• Supervisar y coordinar las actividades y asignaciones de trabajo para el personal de Helpdesk y Soporte técnico.</li><li>• Genera informes estadísticos para analizar el desempeño del servicio.</li><li>• Evaluaciones periódicas de desempeño al personal del DAU.</li><li>• Coordinar el programa de Atención a Usuarios:<ul style="list-style-type: none"><li>I- Atención a usuarios</li><li>II- Atención a reclamaciones</li><li>III- Medición de la satisfacción de usuarios</li><li>IV- Programa de mantenimiento preventivo</li><li>V- Programa de capacitación a usuarios</li><li>VI- Herramienta de control remoto</li></ul></li><li>• Atender las solicitudes de servicio que le sean escaladas.</li><li>• Participación en proyectos especiales, tal como sean requeridos.</li><li>• Comunicar los cambios o mejoras del SGC a los miembros del área a su cargo.</li><li>• Participación en la elaboración de Plan estratégico.</li><li>• Participación en la elaboración del Presupuesto anual.</li><li>• Miembro del comité de calidad.</li><li>• Cualquier actividad no contemplada que el CGE señale.</li></ul>
--

**COPIA  
NO CONTROLADA**

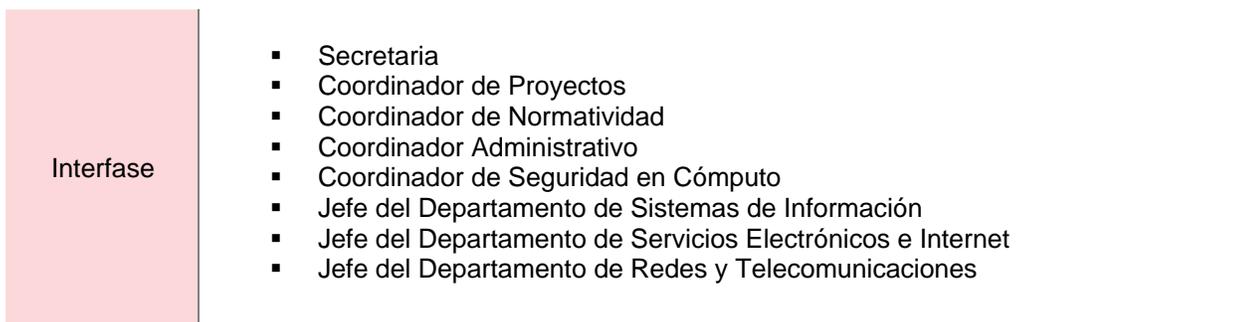


**Universidad Autónoma de Chihuahua**  
**Coordinación General de Tecnologías de Información**

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 08	Página: 2 de 3
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 06/09/2005 Núm. de Rev.: 6
Elaboró: <b>Coordinador de Normatividad</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### III. Ubicación de puesto



**COPIA NO CONTROLADA**



**Universidad Autónoma  
de Chihuahua**  
**Coordinación General de  
Tecnologías de Información**

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 08	Página:3 de 3
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 06/09/2005 Núm. de Rev.: 6
Elaboró: <b>Coordinador de Normatividad</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

#### IV.Datos Generales

<b>Sexo:</b>	Indistinto.
<b>Estado civil:</b>	Indistinto.
<b>Edad:</b>	25 a 40 años.
<b>Escolaridad:</b>	Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Computacionales, Electrónica o en Tecnologías de Información. Maestría relacionada con el área de Tecnologías de Información.
<b>Experiencia:</b>	En puesto similar, en manejo y dirección de proyectos.
<b>Conocimientos Específicos:</b>	En Tecnologías de Información de la Universidad e Instituciones Educativas, Desarrollo de Sistemas, Administración de proyectos y Norma ISO 9001:2000.
<b>Habilidades:</b>	Liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, gestión y análisis.
<b>Idiomas:</b>	Inglés preferentemente.
<b>Otros:</b>	N/A.

**COPIA  
NO CONTROLADA**