



**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.: 21/05/2010 Núm. de Rev.: 8
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

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: Personal de Confianza	Descripción General: Gestionar y administrar los recursos asignados al departamento.
---	--

II. Actividades Principales

- 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
- Miembro del comité de calidad.
- Apoyar en cualquier actividad que el jefe inmediato superior indique.

**COPIA
NO CONTROLADA**

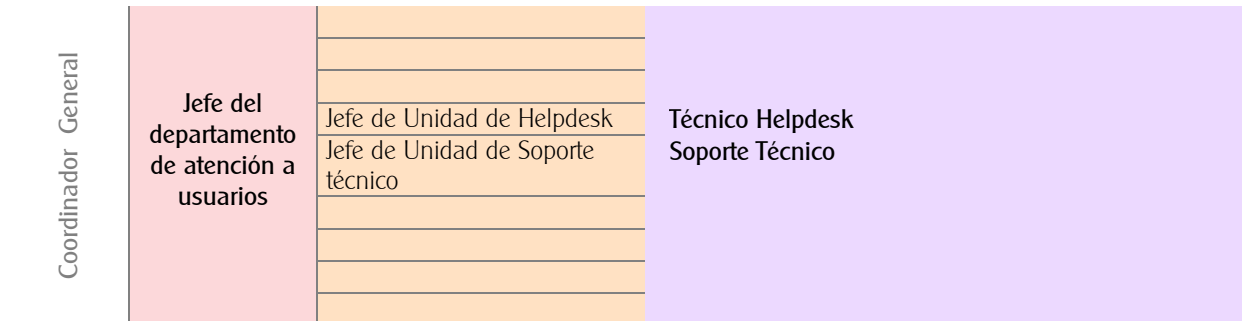


Universidad Autónoma
de Chihuahua
Coordinación General de
Tecnologías de Información

Sistema de Gestión de Calidad

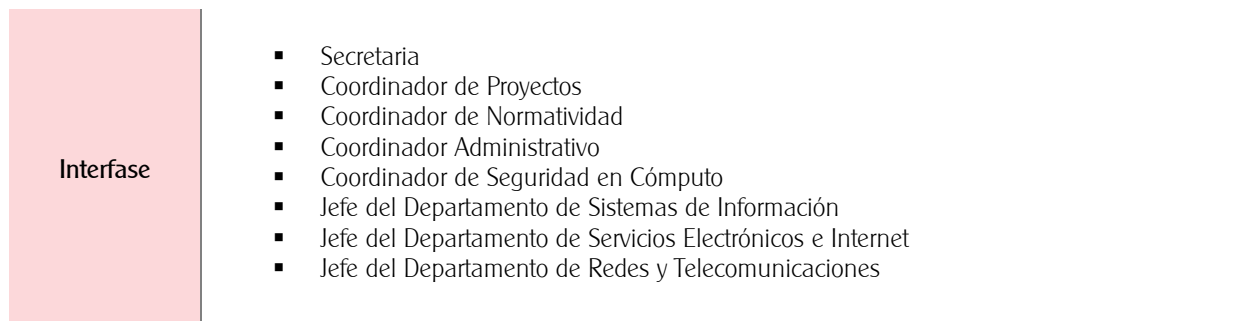
Código: DOC 5.5 CNO 08	Página: 2 de 3
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 21/05/2010 Núm. de Rev.: 8
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

III. Ubicación de puesto



 Personal que le reporta directamente

 Personal que le reporta indirectamente



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.: 21/05/2010 Núm. de Rev.: 8
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

IV. Datos Generales

Sexo:	Indistinto.
Estado civil:	Indistinto.
Edad:	30 años en adelante.
Escolaridad:	Nivel licenciatura en el área de Tecnologías de Información.
Experiencia:	2 años mínimo en puesto similar.
Conocimientos Específicos:	Norma ISO 9001, Tecnologías de Información, manejo y dirección de proyectos.
Competencias:	Liderazgo, comunicación, análisis, organización, aprendizaje, persuasión, holgura relacional, asociación laboral, tolerancia, aportación de ideas, disponibilidad, control de estrés y compromiso.
Idiomas:	Español.
Otros:	N/A.

**COPIA
NO CONTROLADA**