



**Universidad Autónoma  
de Chihuahua**  
Coordinación General de  
Tecnologías de Información  
Sistema de Gestión de Calidad

|   |  |
|---|--|
| Código: DOC 5.5 CNO 40                      | Página: <b>1 de 3</b>                        |
| Fecha de emisión: 13/05/2003                | Fecha de Rev.: 21/05/2010<br>Núm. de Rev.: 7 |
| 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

|   |   |
|---|---|
| <b>Puesto:</b> Jefe de Unidad de Helpdesk<br><b>Naturaleza:</b> Personal de Confianza | <b>Descripción General:</b><br>Gestionar y solucionar incidencias de los usuarios relacionadas con las Tecnologías de Información en la UACH. |
|---|---|

### II. Actividades Principales

- 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).
- Apoyar en cualquier actividad que el jefe inmediato superior indique.

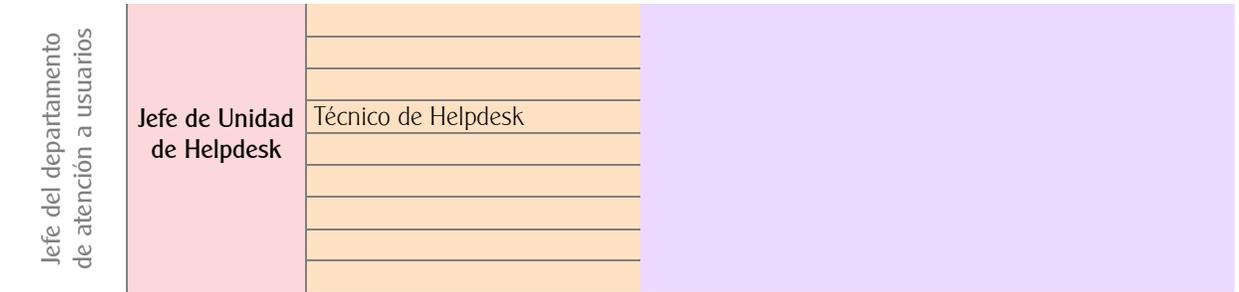
**COPIA  
NO CONTROLADA**



**Universidad Autónoma de Chihuahua**  
**Coordinación General de Tecnologías de Información**  
**Sistema de Gestión de Calidad**

|   |  |
|---|--|
| Código: DOC 5.5 CNO 40                      | Página: <b>2 de 3</b>                        |
| Fecha de emisión: 13/05/2003                | Fecha de Rev.: 21/05/2010<br>Núm. de Rev.: 7 |
| Elaboró: <b>Coordinador de Normatividad</b> |  |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>    |  |

### 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: <b>DOC 5.5 CNO 40</b>               | Página: <b>3 de 3</b>                                      |
| Fecha de emisión: <b>13/05/2003</b>         | Fecha de Rev.: <b>21/05/2010</b><br>Núm. de Rev.: <b>7</b> |
| 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 años en adelante   |
| <b>Escolaridad:</b>               | Licenciatura en áreas relacionadas con Tecnologías de Información.  |
| <b>Experiencia:</b>               | 1 año en puesto similar.  |
| <b>Conocimientos Específicos:</b> | Hardware, Software, comunicaciones y redes, seguridad informática.  |
| <b>Competencias:</b>              | 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. |
| <b>Idiomas:</b>                   | Español.  |
| <b>Otros:</b>                     | N/A   |

**COPIA  
NO CONTROLADA**