Descripción de puesto

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

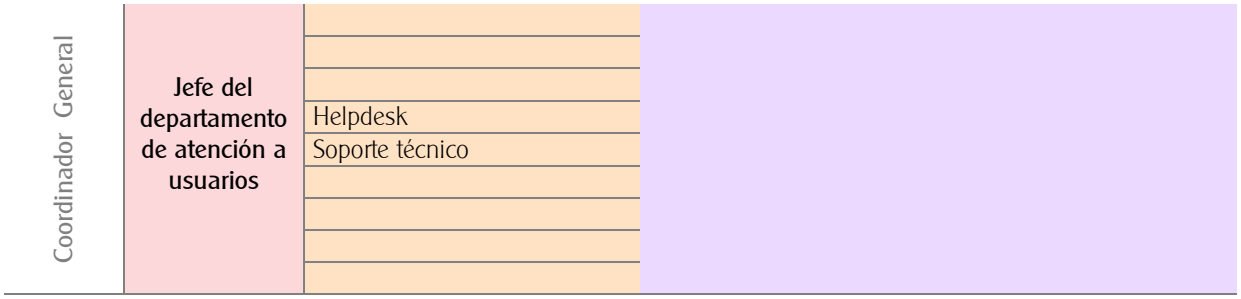
- Promover políticas y procedimientos orientados a la mejora continua del Departamento de Atención a Usuarios.
- Supervisar y coordinar las actividades y asignaciones de trabajo para el personal de Helpdesk y Soporte técnico.
- Genera informes estadísticos para analizar el desempeño del servicio.
- Evaluaciones periódicas de desempeño al personal del DAU.
- 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

- Atender las solicitudes de servicio que le sean escaladas.
- Participación en proyectos especiales, tal como sean requeridos.
- Comunicar los cambios o mejoras del SGC a los miembros del área a su cargo.
- Participación en la elaboración de Plan estratégico.
- Participación en la elaboración del Presupuesto anual.
- Miembro del comité de calidad.
- Cualquier actividad no contemplada que el CGE señale.

COPIA NO CONTROLADA

III. Ubicación de puesto



Interfase	▪ Secretaria ▪ Coordinador de Proyectos ▪ Coordinador de Normatividad ▪ Coordinador Administrativo ▪ Coordinador de Seguridad en Cómputo ▪ Jefe del Departamento de Sistemas de Información ▪ Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet ▪ Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones

COPIA NO CONTROLADA

IV. Datos Generales

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

COPIA
NO CONTROLADA