



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

Código: DOC 5.5 CNO 40	Página: 1 de 3
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 06/03/2009 Núm. de Rev.: 6
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: Helpdesk Naturaleza: Honorarios, confianza, sindicalizado, ayudantías y servicio social	Descripción General: Asistir directa o remotamente a los usuarios de la comunidad universitaria con los problemas relacionados al uso de tecnología informática.
--	--

II. Responsabilidades Principales

- Recepción y registro de solicitudes de servicio.
- Análisis y diagnóstico inicial de solicitudes de servicio.
- Ayuda de primer nivel para la resolución de solicitudes de servicio.
- Canalización de solicitudes de servicio al siguiente nivel de resolución.
- Confirmación del cierre de solicitudes de servicio.
- Apoyo en tareas de mantenimientos correctivos e instalación de Hardware y Software de equipos ingresados al área de soporte del DAU.
- Apoyo al jefe de departamento para coordinar el programa de mantenimiento preventivo anual.
- Lo que su jefe inmediato le indique.

**COPIA
NO CONTROLADA**

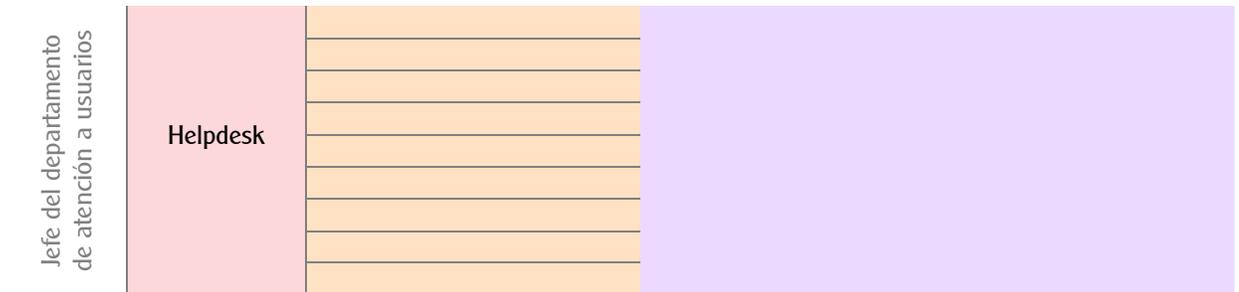


Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 40	Página: 2 de 3
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 06/03/2009 Núm. de Rev.: 6
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 40	Página: 3 de 3
Fecha de emisión: 13/05/2003	Fecha de Rev.: 06/03/2009 Núm. de Rev.: 6
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

IV. Datos Generales

Sexo:	Indistinto.
Estado civil:	Indistinto.
Edad:	20 a 30 años.
Escolaridad:	Ingeniería o Licenciatura en Sistemas Computacionales o carrera técnica relacionada al área de Sistemas Computacionales o relacionadas con Tecnologías de Información.
Experiencia:	1 año en puesto similar.
Conocimientos Específicos:	Hardware, Software y Norma ISO 9001:2000.
Habilidades:	Presencia y actitud de servicio, trabajo en equipo, con iniciativa, responsable, trabajo bajo presión.
Idiomas:	Inglés preferentemente.
Otros:	N/A

**COPIA
NO CONTROLADA**