



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

Sistema de Gestión de Calidad

Código: DOC 5.5 CNO 50	Página: <b>1 de 3</b>
Fecha de emisión: 21/05/2010	Fecha de Rev.: 21/05/2010 Núm. de Rev.: 1
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> Técnico Helpdesk <b>Naturaleza:</b> Personal de Confianza y/o personal de Servicio Social y Prácticas Profesionales.	<b>Descripción General:</b> Brindar soporte a los usuarios para el uso de 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 cualquier actividad que el jefe inmediato superior indique.

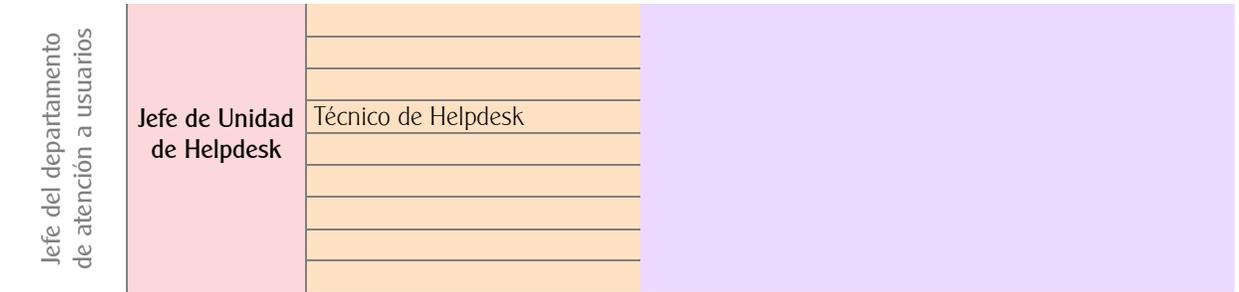
**COPIA  
NO CONTROLADA**



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

Código: DOC 5.5 CNO 50	Página: <b>2 de 3</b>
Fecha de emisión: 21/05/2010	Fecha de Rev.: 21/05/2010 Núm. de Rev.: 1
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: DOC 5.5 CNO 50	Página: <b>3 de 3</b>
Fecha de emisión: 21/05/2010	Fecha de Rev.: 21/05/2010 Núm. de Rev.: 1
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>	20 años en adelante
<b>Escolaridad:</b>	Carrera Técnica y/o estudiante de nivel Licenciatura en áreas relacionadas con Tecnologías de Información.
<b>Experiencia:</b>	6 meses en puesto similar.
<b>Conocimientos Específicos:</b>	Hardware, Software, comunicaciones y redes, seguridad informática.
<b>Competencias:</b>	Orientación al cliente (interno/externo), decisión, comunicación, colaboración, solución de problemas, trabajo en equipo, aprendizaje, conocimiento técnico y flexibilidad.
<b>Idiomas:</b>	Español.
<b>Otros:</b>	N/A

**COPIA  
NO CONTROLADA**