



**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.: 21/05/2010 Núm. de Rev.: 7
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 de Unidad de Helpdesk Naturaleza: Personal de Confianza	Descripción General: 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**



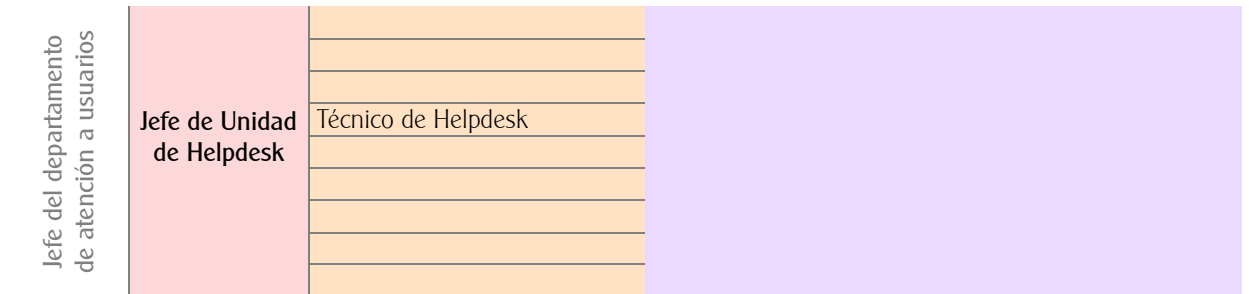
Universidad Autónoma
de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Sistema de Gestión de Calidad

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

IV. Datos Generales

Sexo:	Indistinto.
Estado civil:	Indistinto.
Edad:	25 años en adelante
Escolaridad:	Licenciatura en áreas relacionadas con Tecnologías de Información.
Experiencia:	1 año en puesto similar.
Conocimientos Específicos:	Hardware, Software, comunicaciones y redes, seguridad informática.
Competencias:	Liderazgo, orientación al cliente (interno/externo), desición, comunicación, colaboración, planificación/organización, solución de problemas, trabajo en equipo, negociación, resistencia a la tensión, aprendizaje, conocimiento técnico y flexibilidad.
Idiomas:	Español.
Otros:	N/A

**COPIA
NO CONTROLADA**