



**III. DESCRIPCIÓN DE PUESTO**

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	REGIÓN
1216-11971-01	3. 4. JEFE DE OFICINA DE ATENCIÓN TÉCNICA A USUARIOS	XALAPA

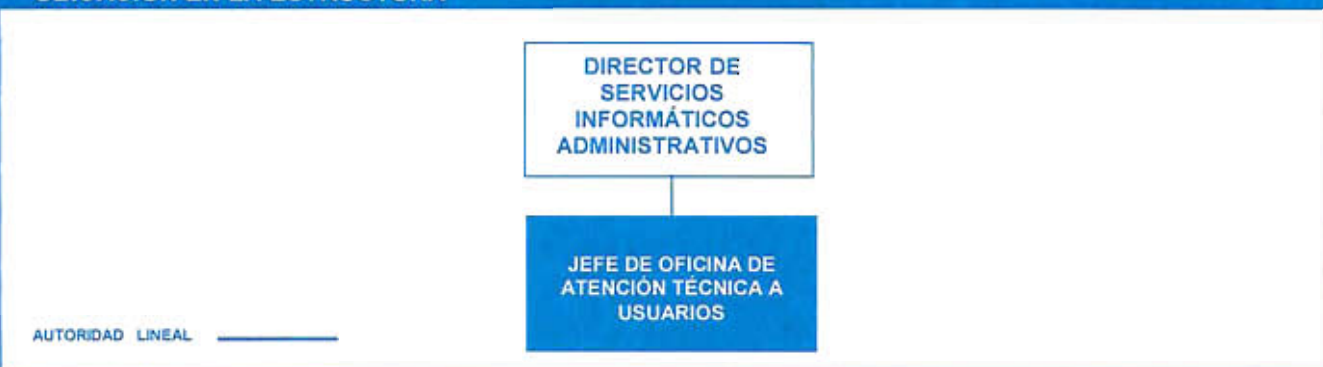
**BASE LEGAL**

LEY ORGÁNICA: ARTÍCULOS 81 FRACC. IV; 88, 105, 107, 110, 111, FRACC. I Y 112  
ESTATUTO GENERAL: ARTÍCULO 1, 4 Y 336

**OBJETIVO**

Administrar el servicio de soporte de atención técnica que se brinda a los usuarios de los sistemas de información administrativos, en la solución de problemas en el funcionamiento de los equipos de cómputo y del software institucional instalado, con el fin de contribuir al logro de sus objetivos y metas establecidas

**UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA**

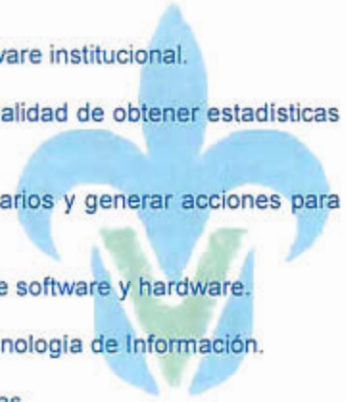


**ATRIBUCIONES**

**FUNCIONAMIENTO Y GESTION**

1. Acordar con el Director de Servicios Informáticos Administrativos los asuntos de su competencia. *(Artículo 4 fracción II del Estatuto General)*
2. Administrar el inventario de licencias de software institucional de ofimática en los equipos solicitados propiedad de la Universidad Veracruzana.
3. **Coordinar:**
  - a) la instalación de software autorizado por el Director General de Tecnología de Información a solicitud expresa de los usuarios y autorizado por su jefe inmediato.
  - b) la atención oportuna de los incidentes relacionados con los sistemas de información institucionales que sean reportados por los usuarios de las entidades académicas y dependencias de la Universidad Veracruzana.
  - c) las revisiones periódicas y aleatorias del software instalado en los equipos propiedad de la Universidad Veracruzana y emitir informes con las anomalías detectadas en las revisiones mencionadas.
  - d) con las Direcciones y Departamentos pertenecientes a la Dirección General de Tecnología de Información la capacitación al personal a su cargo de los sistemas a implementar o implementados, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuarios.
  - e) las actividades del personal a su cargo.
  - f) la creación y actualización de cuentas del Sistema Integral de Información Universitaria (SIU).
4. Apoyar en la instalación de equipo de cómputo de escritorio propiedad de la Universidad Veracruzana y a solicitud expresa de los usuarios y de su jefe inmediato.

5. Otorgar mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de escritorio propiedad de la Universidad Veracruzana a solicitud expresa de los usuarios y de su jefe inmediato.
6. Orientar a los usuarios en el manejo de equipo de cómputo y manejo de software institucional.
7. Supervisar que se registren los servicios brindados a los usuarios, con la finalidad de obtener estadísticas de nivel de servicios y de satisfacción de los usuarios.
8. Reportar las estadísticas de niveles de servicio y de satisfacción de los usuarios y generar acciones para mejorar el servicio e informar a su jefe inmediato superior.
9. Proponer herramientas de control en la instalación, préstamo o movimiento de software y hardware.
10. Cumplir las normas y lineamientos que establezca el Director General de Tecnología de Información.
11. Rendir informe mensual al jefe inmediato sobre las actividades encomendadas.
12. Las demás que señale la legislación universitaria en lo que le sea aplicable. *(Artículos 4 fracción I y 336 fracción I del Estatuto General)*



 M. C.C. Rafael Gómez Quezada Director de Servicios Informáticos Administrativos	 M. en A. Elsa Ortega Rodríguez Directora General de Tecnología de Información	 E.A.E. Rogelio A. Suárez Sánchez Director de la Unidad de Organización y Métodos	 Mtra. Clementina Guerrero García Secretaria de Administración y Finanzas	NOVIEMBRE/15	NOVIEMBRE/15
PROPONE	AUTORIZACIÓN FUNCIONAL	VISTO BUENO	AUTORIZACION PRESUPUESTAL	FECHA DE AUTORIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR