



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

A. DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO	O32
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y CENTRO DE DATOS
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	NO APLICA
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Instituto Nacional para la Educación de los Adultos
RAMA DE CARGO	Informática
NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES	ADMINISTRATIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	
<p>Representa la finalidad o razón sustantiva del puesto. Da cuenta del por qué ese puesto existe y cuál es el resultado o impacto que aporta para la consecución de la misión y objetivos institucionales. Debe ser específico para el puesto, medible, alcanzable, realista y congruente con las funciones y el perfil del puesto.</p> <p style="text-align: center;">VERBO DE ACCION + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCION U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN</p> <p>Administrar los registros y controles, elaborar los informes y propuestas de mejoramiento del soporte técnico a la infraestructura de cómputo institucional; con el fin de mantener en operación los equipos de cómputo y sus periféricos, de acuerdo con la normatividad, lineamientos y procedimientos de aplicación general que se establezcan para tal efecto. Coordinar los servicios de alojamiento de aplicaciones sustantivas del INEA en los Centros de Datos y mantener las políticas de seguridad y de protección a los sistemas institucionales, a fin de preservar la seguridad de los datos de los usuarios y evitar posibles intromisiones o alteraciones de información mal intencionada.</p>	
III. FUNCIONES	
	<p>DESCRIPCION DE LA FUNCION ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO</p>
1	Brindar asistencia técnica y atención de las solicitudes de soporte técnico en hardware y software de las diferentes áreas que conforman las Oficinas Centrales mediante una mesa de servicios.
2	Coordinar las actividades que se realizan para brindar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo de las áreas que conforman las Oficinas Centrales del Instituto.
3	Dar seguimiento al manejo y alcance de garantías de equipo de cómputo y periféricos.
4	Dimensionar el mantenimiento, mejoramiento, crecimiento y optimización de la infraestructura de cómputo y software para Oficinas Centrales, Institutos Estatales, las Unidades de Operación y Coordinaciones de Zona.
5	Evaluar, instalar y configurar los recursos de cómputo y periféricos en las áreas que conforman las Oficinas Centrales del Instituto.
6	Evaluar, instalar y configurar el software, hardware para su uso en los recursos de cómputo en las áreas que conforman las Oficinas Centrales del Instituto.
7	Brindar asistencia y soporte técnico especializado a incidentes técnicos en Plazas Comunitarias a nivel nacional, para su óptima operación.
8	Elaborar o revisar, a solicitud, especificaciones técnicas de hardware y software que de manera específica realicen las diferentes áreas que conforman las Oficinas Centrales.
9	Revisar la infraestructura de bienes y servicios de TIC's, propios del Instituto y los proporcionados por un tercero, conforme a las políticas y lineamientos en materia de informática y telecomunicaciones que emita la Unidad de Administración y Finanzas del Instituto.
10	Contribuir en la elaboración de políticas y procedimientos de uso de los recursos de cómputo del Instituto en materia de TIC's.
11	Apoyar a la Subdirección en los trámites necesarios para llevar a cabo los procesos de licitación, contratación y liberación de pagos a proveedores de servicios en el ámbito de competencia de la Subdirección de Recursos Tecnológicos.
12	Participar en la elaboración del Programa Anual de trabajo de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, así como en la elaboración de los informes periódicos que sean solicitados.
13	Participar en la elaboración de los informes periódicos del Programa de Trabajo de Control Interno Institucional que le sean solicitados a la Subdirección de Recursos Tecnológicos.
14	Elaborar los formatos relacionados con el soporte técnico a la infraestructura de cómputo establecida en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).
15	Participar en la documentación de los procesos de soporte técnico que se determine incorporar al Sistema de Gestión de la Calidad del INEA; así como promover la mejora continua de dichos procesos.
16	Atender las diferentes auditorías que se realicen al Departamento de Soporte Técnico y Centro de Datos; y apoyar la solventación de las observaciones y hallazgos que se deriven de ellas.
17	Realizar las pruebas a los equipos de cómputo propios del Instituto y aquellos proporcionados por un tercero verificando su correcto funcionamiento y desempeño, así como apoyar la asignación de los mismos a las áreas de Oficinas Centrales, las Unidades de Operación, Institutos Estatales, Coordinaciones de Zona y Plazas Comunitarias.
18	Instalación y configuración de los ambientes productivos virtuales donde se hospedan los sistemas de gestión educativa y administrativa, como son: Sistemas Operativos, Aplicaciones de Infraestructura: PHP, MySQL, Apache, IIS, Moodle, Joomla y gestores de bases de datos.
19	Administración de los ambientes productivos, tales como actualizaciones y migraciones de sistemas operativos, aplicaciones de infraestructura y bases de datos, administración de recursos; así como actualizaciones a las aplicaciones institucionales.

**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

20	Coordinar los servicios de alojamiento de información en el Centro de Datos del INEA, atendiendo las políticas de seguridad de datos establecidas.
21	Proponer, difundir y vigilar la aplicación de políticas y procedimientos de seguridad de los sistemas de los Centros de Datos del INEA, con el propósito de mantener la confiabilidad de sus procesos.
22	Formular y dar seguimiento a la aplicación de normas y políticas de alojamiento de servidores web, y aplicaciones sustantivas del INEA.
23	Proponer al Subdirector las políticas de respaldo de información sensible del Instituto.
24	Supervisar y mantener actualizado el Plan de Recuperación de Desastres y Seguridad, en el Centro de Datos Externo.
25	Coordinar y monitorear los mecanismos de la seguridad de los sistemas en el Centro de Datos Externo.
26	Revisar y adecuar el contrato de servicios del Centro de Datos Externo, conforme a los requerimientos del Instituto.
27	Verificar el cumplimiento de los acuerdos establecidos por los proveedores en el contrato del Centro de Datos Externo del INEA.
28	Atender las solicitudes de servicios requeridos por los usuarios Internos y Externos del Instituto relacionados con el Centro de Datos Externo, generando los reportes correspondientes de la atención brindada.
29	Monitorear las aplicaciones tecnológicas alojadas en los Centros de Datos externo e interno del Instituto, y darle el tratamiento que corresponda, para evitar algún daño a los archivos de información.
30	Elaborar la documentación de las acciones y de los productos sustantivos generados para dar cumplimiento a los objetivos, indicadores y metas del Programa Anual de Trabajo de la Subdirección de Recursos Tecnológicos.
31	Las demás funciones que le establezcan en las disposiciones normativas aplicables, y aquellas que le encargue específicamente la Subdirección de Recursos Tecnológicos para el logro de los objetivos de la misma.
32	Elaborar y suscribir los informes y documentos relativos al ámbito de su competencia y al ejercicio de su función y aquéllos que le correspondan por delegación de facultades o suplencia del titular de la Subdirección de Recursos Tecnológicos.

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.

TIPO DE RELACIÓN:

Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?

Internamente: El titular del Departamento se relaciona con los Jefes de Informática de las Unidades de Operación e Institutos Estatales y personal de Oficinas Centrales, para atender solicitudes de mantenimiento a equipo de cómputo, solicitudes de equipamiento; con el Departamento de Almacén para efectuar la inspección técnica de los bienes TIC's que ingresan al almacén; con personal de Oficinas Centrales, para la asesoría en el manejo del equipo de cómputo. Así mismo, se encarga de difundir y vigilar la aplicación de las políticas y procedimientos de seguridad de los sistemas del Centro de Datos internos y externos.

Externamente: El titular del Departamento se relaciona con la Secretaría de la Función Pública en diversas consultas relacionadas con la aplicación del Decreto de Austeridad y la Difusión de nuevas normas conforme el MAAGTIC-SI, con proveedores y prestadores de servicios para revisión de informes de la prestación de servicios de cómputo y centro de datos contratados por el Instituto.

Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto

Característica de la información:

V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO

Explicar brevemente la elección de los aspectos.

Puestos Subordinados: El titular tiene a su cargo un promedio de 3 personas operativas, dicho equipo de trabajo requiere del liderazgo, coordinación y representación de un titular para el desarrollo de las actividades encomendadas al Departamento en tiempo y forma.

Retos y Complejidad en el Desempeño del Puesto: El puesto enfrenta situaciones diferenciadas que requieren de análisis para encontrar soluciones o aplicaciones dentro de cosas aprendidas, para lo cual requiere razonamiento apoyado en procedimientos claros pero sustancialmente diversificados.

Los recursos con los que se cuenta para el desempeño de las funciones son reducidos por lo que se requiere de habilidades de planeación, organización y comunicación con otras áreas de la Dirección de Administración y Finanzas para cubrir las necesidades del servicio con los recursos disponibles.

Debe declarar situación patrimonial.

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL ACADÉMICO

GRADO DE AVANCE:

Capturar el área general y carrera genérica requeridas para la ocupación del puesto.

Catálogos



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

ÁREA GENERAL	CARRERA GENÉRICA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA
INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA	COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA
INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA	ELÉCTRICA Y ELECTRÓNICA
INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA	SISTEMAS Y CALIDAD
INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA	INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES	COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

II. EXPERIENCIA LABORAL

Capturar las áreas generales y áreas de experiencia requeridas para la ocupación del puesto.

MÍNIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:

Catálogos

ÁREA GENERAL	ÁREA DE EXPERIENCIA
CIENCIAS TECNOLÓGICAS	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
CIENCIAS TECNOLÓGICAS	ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS
CIENCIAS TECNOLÓGICAS	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN IMPRESOS Y ELECTRÓNICOS
FÍSICA	ELECTRÓNICA
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

En caso de que el puesto requiera condiciones especiales de trabajo llene el siguiente apartado.

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR: FRECUENCIA: CAMBIO DE RESIDENCIA:

HORARIO DE TRABAJO: PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO:

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO: AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO, ESPACIO

NO APLICA

ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS: ACCIÓN, ATRIBUTO O ELEMENTO DE LA TAREA, EQUIPO O AMBIENTE DE TRABAJO, O UNA COMBINACIÓN DE LOS ANTERIORES, QUE DETERMINA UN AUMENTO EN LA PROBABILIDAD DE DESARROLLAR ALGUNA ENFERMEDAD O LESIÓN.

IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES

	Nivel de dominio	COMPETENCIAS
1	<i>Básico</i>	ORIENTACIÓN A RESULTADOS
2	<i>Básico</i>	TRABAJO EN EQUIPO

CAPACIDADES PROFESIONALES
(Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)

Selecciona las capacidades que corresponden a:

DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD	Nivel de dominio	Nombre de la Capacidad Profesional



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES:	<i>SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.</i>	
NOMBRE Y FIRMA		
 Roberto Ramirez Guzmán OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)	 Óscar Ulises Contreras Luna JEFE/INMEDIATO	
 Maria del Carmen Velázquez Viramontes ESPECIALISTA	 Adriana Laura Abúndez Arreola DGRH o EQUIVALENTE	
FECHA DE APROBACIÓN	1 de junio de 2019 día/mes/año.	