



**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	032
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS
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 TÉCNICA
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN Y SISTEMAS
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 align="center">VERBO DE ACCIÓN + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCIÓN U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN</p> <p>Llevar los registros y controles, elaborar los informes y propuestas de mejoramiento del soporte técnico a la infraestructura de cómputo institucional y arrendado con el fin de mantener en operación los equipos de cómputo y sus periféricos, de acuerdo con la normalidad, lineamientos y procedimientos de aplicación general que se establezcan para tal efecto.</p>
III. FUNCIONES	<p align="center">DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN ¿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	Dar seguimiento al desempeño y cumplimiento de los requerimientos técnicos y compromisos establecidos en los contratos 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	Evaluar, instalar y configurar los recursos de cómputo y periféricos en las áreas que conforman las Oficinas Centrales del Instituto.
5	Evaluar, instalar y configurar el software, hardware y antivirus para su uso en los recursos de cómputo en las áreas que conforman las Oficinas Centrales del Instituto
6	Brindar asistencia y soporte técnico especializado a incidentes técnicos en Plazas Comunitarias a nivel nacional, con el propósito de garantizar el cumplimiento de especificaciones técnicas y de seguridad requeridas para su óptima operación.
7	Elaborar o revisar, a solicitud, especificaciones técnicas de hardware y software que de manera específica realicen las diferentes áreas que conforman las Oficinas Centrales del Instituto
8	Contribuir en la elaboración de políticas y procedimientos de uso de los recursos de cómputo del Instituto en materia de TIC's.
9	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.
10	Participar en la elaboración del Programa Anual de trabajo de la Subdirección Técnica, así como en la elaboración de los informes periódicos que sean solicitados
11	Participar en la elaboración de los informes periódicos del Programa de Trabajo de Control Interno Institucional que le sean solicitados a la Subdirección Técnica
12	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)
13	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.
14	Atender las diferentes auditorías que se realicen al Departamento de Soporte Técnico y Servicios, y apoyar la solventación de las observaciones y hallazgos que se deriven de ellas
15	Coordinar la realización de pruebas de los equipos de cómputos adquiridos y/o arrendados verificando su correcto funcionamiento y desempeño, así como apoyar la asignación de los mismos a las áreas de Oficinas Centrales, Delegaciones, Institutos Estatales, Coordinaciones de Zona y Plazas Comunitarias
16	Dar seguimiento con los proveedores externos a los servicios de mantenimiento arrendamiento y garantías de la infraestructura de cómputo institucional en Oficinas Centrales, Institutos Estatales y Delegaciones, Coordinaciones de Zona y Plazas Comunitarias, a fin de que estos cumplan con las especificaciones pactadas en los contratos respectivos
17	Dar seguimiento con los proveedores externos a los servicios de mantenimiento, arrendamiento y garantías de la infraestructura de impresión y digitalización en Oficinas Centrales, Institutos Estatales, Delegaciones, Coordinaciones de Zona y Plazas Comunitarias, a fin de que estos cumplan con las especificaciones pactadas en los contratos respectivos
18	Realizar las demás funciones afines a las anteriores que le encomiende el Subdirector Técnico y, en su caso, el Director de Acreditación y Sistemas.

**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**

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.	
TIPO DE RELACION:	AMBAS
<i>Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?.</i>	
<p>Internamente: El titular del Departamento se relaciona con Jefes de Informática y responsables de plazas comunitarias de las Delegaciones e Institutos Estatales y personal de mandos medios 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 que ingresan al almacén, con personal de Oficinas Centrales para la asesoría en el manejo del equipo de cómputo.</p> <p>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, impresión y digitalización contratados por el Instituto.</p>	
<i>Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto</i>	
Característica de la información:	LA INFORMACIÓN QUE SE MANEJA REPERCUTE HACIA EL INTERIOR DE LA DEPENDENCIA
V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO	
Puestos subordinados:	
Retos y complejidad en el desempeño del puesto:	
<i>Explicar brevemente la elección de los aspectos.</i>	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 Acreditación y Sistemas, para cubrir las necesidades del servicio con los recursos disponibles.</p>	
Debe declarar situación patrimonial:	SI
C. PERFIL DEL PUESTO	
I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO	
NIVEL ACADÉMICO:	LICENCIATURA O PROFESIONAL
GRADO DE AVANCE:	TERMINADO O PASANTE
<i>Capturar el área general y carrera genérica requeridas para la ocupación del puesto.</i>	
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

OK



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

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:

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

ÁREA GENERAL	ÁREA DE EXPERIENCIA
CIENCIAS TECNOLÓGICAS	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
CIENCIAS TECNOLÓGICAS	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS Y DE PROYECTOS
CIENCIAS TECNOLÓGICAS	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN IMPRESOS Y ELECTRÓNICOS
CIENCIAS TECNOLÓGICAS	ELECTRÓNICA
CIENCIA POLÍTICA	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

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	Básico	ORIENTACIÓN A RESULTADOS
2	Básico	TRABAJO EN EQUIPO

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

Selecciona las capacidades que corresponden a:

DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD	Nivel de dominio	Nombre de la Capacidad Profesional
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

OBSERVACIONES: SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.

MTC