



Descripción de Puesto (DP)

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: viernes, 20 de enero de 2017

I Datos Generales

Dependencia	OFICIALIA MAYOR
Nivel 1	COORDINACION GENERAL DE MEJORES PRACTICAS GUBERNAMENTALES
Nivel 2	DIRECCION GENERAL DE SOPORTE A LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION
Puesto	TECNICO DE SOPORTE DE VOZ Y TELEFONIA
Formación	PROFESIONAL
Carrera	ING. INFORMATICA ING. CIENCIAS COMPUTACIONALES ING. CIENCIAS DE LA COMPUTACION ING. COMPUTACION ING. COMUNICACIONES Y ELECTRONICA COMPUTACION LIC. CIENCIAS COMPUTACIONALES LIC. COMPUTACION
Posgrado/ Especialidad	NO REQUERIDA
Idiomas	INGLÉS CONVERSACIÓN INGLÉS TRADUCCIÓN
Experiencia en el Puesto	2 A 5

Este apartado se complementará con la formación curricular y la experiencia laboral previas del ocupante del puesto, las competencias técnicas y competencias genéricas descritas en los apartados siguientes, así como los elementos que determine la Coordinación General de Capital Humano. Excepcionalmente y previa valoración y autorización de la Oficialía Mayor a través de su CGCH, la formación curricular y experiencia laboral será considerada para la ocupación del puesto cuando no se reúna la totalidad de los requisitos expuestos en los apartados de las competencias técnicas, competencias genéricas y el desarrollo profesional.

V Responsabilidad del Puesto

Autonomía	MEDIANAMENTE TOMA DECISIONES
Impacto	ALTO

VI Complejidad

Dificultad del Puesto	COMPLEJO
Creatividad	ALTA

VII Relaciones Profesionales

Internas	MUY CONSTANTE
Externas	MUY CONSTANTE

VIII Competencias Genéricas

Programas Institucionales (Aplica a toda las categorías)	Inducción al GEA Inducción a la Dependencia Inducción al Puesto
--	---

Catálogo de Competencias Genéricas

Tipo Competencia	Competencia	Nivel de Dominio
Comunicativas	Comunicación Verbal	80% Lo requiere de manera importante ▼
	Discurso Público	80% Lo requiere de manera importante ▼
	Expresión Escrita	80% Lo requiere de manera importante ▼
De relación	Manejo de Conflictos y Negociación	80% Lo requiere de manera importante ▼
	Trabajo en Equipo	80% Lo requiere de manera importante ▼

Operativas	Manejo de Herramientas de Comunicación	80% Lo requiere de manera importante ▼
	Tecnologías de Información	80% Lo requiere de manera importante ▼

IX Funciones Específicas del Puesto

- 1 Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo al equipo telefónico de las distintas unidades de Gestión del Gobierno del Estado
- 2 Administrar y eficientar las tareas y servicios proporcionados por la Unidad de Gestión
- 3 Proporcionar el servicio de Soporte Técnico a la infraestructura telefónica, a los usuarios de las distintas Unidades de Gestión del Gobierno del Estado
- 4 Salvaguardar, en el ámbito de su competencia, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se maneja y genera en cada área.

X Competencias Técnicas del Puesto

Área	Competencia	Años de experiencia
COMUNICACIONES Y REDES	Administración de conmutadores	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Administración de tarificadores	1 A 2
COMUNICACIONES Y REDES	Configuración de conmutador	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Mantenimiento de red de voz	1 A 2
COMUNICACIONES Y REDES	Sistema de correo de voz	1 A 2
COMUNICACIONES Y REDES	Telefonía básica	1 A 2
COMUNICACIONES Y REDES	Telefonía ip	1 A 2
COMUNICACIONES Y REDES	Telefonía por fibra óptica	2 A 5

Nombre y firma del Ocupante del Puesto

Nombre y firma de validación del Jefe Inmediato

Con apego y en cumplimiento a los siguientes ordenamientos legales:

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes, Artículo 11 Fracción VIII y Artículo 42 Fracciones IV y XI.

Ley del Servicio Civil de Carrera para el Estado de Aguascalientes, Capítulo IV Artículo 16 Fracción II.

Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022.

Reglamento Interior de Trabajo de la Administración Pública Estatal, Capítulo V Artículo 50 Fracción XV.

Manual de Lineamientos de Capital Humano Artículos 14, 15, 16, 17, 31 Numeral 4 y 38.