



## Descripción de Puesto (DP)

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: viernes, 28 de junio de 2019

### I Datos Generales

Dependencia	SAE. SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Nivel 1	DIRECCION GENERAL DE MEJORES PRACTICAS GUBERNAMENTALES
Nivel 2	COORDINADOR DE SOPORTE A LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION
Puesto	TECNICO EN TELEFONIA
Formación	PROFESIONAL
Carrera	ING. CIENCIAS COMPUTACIONALES ING. COMUNICACIONES Y ELECTRONICA COMPUTACION LIC. CIENCIAS COMPUTACIONALES LIC. INFORMATICA
Posgrado/ Especialidad	NO REQUERIDA
Idiomas	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 Dirección General de Capital Humano. Excepcionalmente y previa valoración y autorización de la Secretaría de Administración a través de su DGCH, 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	100% Lo requiere de manera imprescindible ▾
Operativas	Manejo de Herramientas de Comunicación	80% Lo requiere de manera importante ▾

## IX Funciones Específicas del Puesto

- 1 Dar mantenimiento tanto preventivo como correctivo a todos los equipos de telefonía y comunicación en la red IP.
- 2 Atender los servicios solicitados en el Sistema OTRS.
- 3 Administrar la red privada de ciertas Dependencias.
- 4 Monitorear el buen funcionamiento de los diferentes modelos de equipos de comunicación.
- 5 Realizar cambios de nombre de usuarios de las extensiones en el Comutador.
- 6 Realizar altas, bajas y cambios de extensiones en el Comutador.
- 7 Dar mantenimiento a centrales telefónicas PANASONIC en Dependencias que no están en la red de Gobierno.
- 8 Instalar nuevas extensiones y reubicar algunas, ya sea por remodelación o cambio de oficinas.
- 9 Mantener organizados los racks de telefonía.
- 10 Salvaguardar, en el ámbito de su competencia, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se maneje y genere en el área y las demás funciones que le encomienda su jefe inmediato o la normatividad aplicable.

## X Competencias Técnicas del Puesto

Área	Competencia	Años de experiencia
COMUNICACIONES Y REDES	Administración de comutadores	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Administración de tarificadores	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Configuración de comutador	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Mantenimiento de red de voz	MÁS DE 5
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 10 Fracción VIII y Artículo 33 Fracciones IV y XII.

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.





## Descripción de Puesto (DP)

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: viernes, 28 de junio de 2019

Dependencia  
Nivel 1  
Nivel 2  
Puesto

Formación

Carrera

Posgrado/ Especialidad

Idiomas

Experiencia en el Puesto

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 Dirección General de Capital Humano. Excepcionalmente y previa valoración y autorización de la Secretaría de Administración a través de su DGCH, 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.

Autonomía  
Impacto

Dificultad del Puesto  
Creatividad

Internas  
Externas

Programas Institucionales (Aplica a toda las categorías)

## I Datos Generales

SAE. SECRETARIA DE ADMINISTRACION  
DIRECCION GENERAL DE MEJORES PRACTICAS GUBERNAMENTALES  
COORDINADOR DE SOPORTE A LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION  
TECNICO EN TELEFONIA

## III Desarrollo Profesional

PROFESIONAL  
ING. CIENCIAS COMPUTACIONALES  
ING. COMUNICACIONES Y ELECTRONICA COMPUTACION  
LIC. CIENCIAS COMPUTACIONALES  
LIC. INFORMATICA

NO REQUERIDA

INGLÉS TRADUCCIÓN

2 A 5

## V Responsabilidad del Puesto

MEDIANAMENTE TOMA DECISIONES  
ALTO

## VI Complejidad

COMPLEJO  
ALTA

## VII Relaciones Profesionales

MUY CONSTANTE  
MUY CONSTANTE

## VIII Competencias Genéricas

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	100% Lo requiere de manera imprescindible	▼
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 Dar mantenimiento tanto preventivo como correctivo a todos los equipos de telefonía y comunicación en la red IP.
- 2 Atender los servicios solicitados en el Sistema OTRS.
- 3 Administrar la red privada de ciertas Dependencias.
- 4 Monitorear el buen funcionamiento de los diferentes modelos de equipos de comunicación.
- 5 Realizar cambios de nombre de usuarios de las extensiones en el Conmutador.
- 6 Realizar altas, bajas y cambios de extensiones en el Conmutador.
- 7 Dar mantenimiento a centrales telefónicas PANASONIC en Dependencias que no están en la red de Gobierno.
- 8 Instalar nuevas extensiones y reubicar algunas, ya sea por remodelación o cambio de oficinas.
- 9 Mantener organizados los racks de telefonía.
- 10 Salvaguardar, en el ámbito de su competencia, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se maneje y genere en el área y las demás funciones que le encomienda su jefe inmediato o la normatividad aplicable.

## 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	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Configuración de conmutador	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Mantenimiento de red de voz	MÁS DE 5
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 10 Fracción VIII y Artículo 33 Fracciones IV y XII.  
 Ley del Servicio Civil de Carrera para el Estado de Aguascalientes, Capítulo IV Artículo 16 Fracción II.

