



Descripción de Puesto (DP)

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: viernes, 19 de septiembre de 2014

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	JEFE DEL DEPTO. DE SOPORTE

II Ejercicio de Mando

Recursos Económicos que maneja	\$0
Cantidad de colaboradores que maneja	DE 3 A 9
Tipo de Mando	SUPERVISOR

III Desarrollo Profesional

Formación	PROFESIONAL
Carrera	ING. SISTEMAS COMPUTACIONALES ING. SISTEMAS COMPUTACIONALES HARDWARE LIC. INFORMATICA
Posgrado/ Especialidad	NO REQUERIDA
Idiomas	INGLÉS TRADUCCIÓN
Experiencia en el Puesto	2 A 5

IV Razón de ser del Puesto

Objetivo del Puesto	Establecer y coordinar las actividades relacionadas al soporte técnico para mantener la máxima funcionalidad del equipo de cómputo de las dependencias del GEA, programando oportunamente el mantenimiento preventivo y atendiendo el soporte correctivo requerido.
Marco Normativo aplicable al Puesto (Atribuciones)	Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes, Titulo Tercero,Capítulo Unico, incisos I, II, III, IV, VI, VII y XXIII PDE 2010-2016

V Responsabilidad del Puesto

Autonomía	MEDIANAMENTE TOMA DECISIONES
Impacto	MEDIANO

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
	Comunicación Verbal	

		80% Lo requiere de manera importante
Comunicativas	Discurso Público	20% Lo requiere poco
	Expresión Escrita	80% Lo requiere de manera importante
De relación	Manejo de Conflictos y Negociación	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Trabajo en Equipo	80% Lo requiere de manera importante
Operativas	Manejo de Herramientas de Comunicación	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Tecnologías de Información	100% Lo requiere de manera imprescindible
Directivas	Liderazgo	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Manejo de Personal	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Visión Estratégica	40% Lo requiere medio bajo
Administrativas	Control	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Dirección	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Evaluación	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Organización	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Planeación	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Seguimiento	100% Lo requiere de manera imprescindible

IX Funciones Específicas del Puesto

- 1 Ejecutar la atención y el seguimiento para la resolución de peticiones de TI, referentes al tema de soporte técnico, que realizan los usuarios a través de los medios oficiales establecidos, buscan
- 2 Desarrollar, ejecutar y distribuir ordenadamente las actividades requeridas para consolidar un inventario confiable
- 3 Investigar, seleccionar y facilitar la herramienta para administración y levantamiento de inventarios, que se adecue a las características de levantamiento ágil y control descentralizado de la in
- 4 Preparar y aplicar las configuraciones adecuadas al equipamiento de computo, con el fin de mantenerlo en óptimo funcionamiento
- 5 Apoyar a la red gubernamental esté libre de ataques de virus y spyware
- 6 Planificar y controlar las actividades de soporte, monitoreo y atención del funcionamiento de equipos
- 7 Las demás que le confieran las leyes, reglamentos, decretos y otras disposiciones legales o que le asigne el Director General de Soporte a las Tecnologías de Información
- 8 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
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Calidad en el servicio	2 A 5
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Resolución de conflictos	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Administración de equipos de red	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Cableado estructurado	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Configuración de red de datos	2 A 5
COMUNICACIONES Y REDES	Redes tcp/ip	2 A 5
INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Configuración de equipos de cómputo	2 A 5
INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Manejo de equipo de cómputo	2 A 5
INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Office	2 A 5

SOPORTE INFORMÁTICO

Instalación de equipos y periféricos 2 A 5

Nombre y firma del Ocupante del PuestoNombre 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, Artículo 42 Fracción IV y XI.

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

Plan Sexenal de Gobierno del Estado 2010-2016. 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 y 17.