



### 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

#### 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	

## 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, 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.