



**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	CFO2155249
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	Y NO APLICA LA LEY SPC
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
RAMA DE CARGO	INFORMÁTICA
TIPO DE FUNCIONES	
A. NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
B. FUNCIONES	ADMINISTRATIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	
COORDINAR LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE EQUIPO DE CÓMPUTO, PERIFÉRICOS E IMPRESORAS Y MULTIFUNCIONALES DE LOS USUARIOS FINALES DEL INSTITUTO FONACOT, ASÍ COMO TAMBIÉN, A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS INVOLUCRADOS, CON LA FINALIDAD DE LOGRAR LA OPERACIÓN CONTINUA DE LOS MISMOS, BRINDANDO UNA ATENCIÓN EFICAZ, EFICIENTE E INMEDIATA A LAS FALLAS, MEDIANTE UNA ÓPTIMA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL PERSONAL INVOLUCRADO, TANTO DEL INSTITUTO COMO DE LOS PROVEEDORES EN EL SOPORTE TÉCNICO, PERMITIENDO AL INSTITUTO MANTENER LA OPERACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DESCRITA DENTRO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS POR EL INSTITUTO.	
III. FUNCIONES	
1	SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS ESTABLECIDOS EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS CON PROVEEDORES DE SERVICIOS A SU CARGO, PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE INFRAESTRUCTURA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS.
2	ADMINISTRAR LOS PROCESOS E INFRAESTRUCTURA NECESARIOS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SOPORTE A TRAVÉS DE UN SOLO PUNTO DE CONTACTO CON LAS ÁREAS OPERATIVAS Y DE NEGOCIOS, CONFORME LO ESTABLECEN LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN MATERIA DE MESA DE AYUDA, PARA LA ASIGNACIÓN, Y SEGUIMIENTO DE LOS MISMOS.
3	SUPERVISAR EL ASEGURAMIENTO DE LA DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS A CARGO DEL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LAS ÁREAS DEL INSTITUTO QUE REQUIEREN DE ELLOS, DE ACUERDO A LOS NIVELES DE OPERACIÓN ACORDADOS CON LOS PROVEEDORES Y LAS DISTINTAS ÁREAS DEL INSTITUTO.
4	PROPORCIONAR ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA A USUARIOS FINALES REMOTOS Y EN SITIO SOBRE PROBLEMAS CONOCIDOS CON EL PROPÓSITO DE RESTITUIR LOS NIVELES DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO.
5	COORDINAR CON LAS ÁREAS CORRESPONDIENTES, EN LOS CASOS QUE ADEMÁS DE SOPORTE, SE REQUIERA DE ELLAS EL APOYO NECESARIO EN CASO DE UN EVENTO, EL CUAL ESTÁ DEFINIDO COMO CUALQUIER ACONTECIMIENTO QUE PUEDE SER DETECTADO O PERCEPTIBLE, QUE TIENE IMPORTANCIA PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO TECNOLÓGICO O LA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y QUE PUEDE INTERRUPTIR, MERMAR, INTERFERIR CON EL NIVEL DE DISPONIBILIDAD ACORDADO PARA LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO A SU PERSONAL Y A LOS TRABAJADORES DEL PAÍS, RESTITUYENDO EL NIVEL DE DISPONIBILIDAD.
6	PROPORCIONAR LAS ASESORÍAS Y/O LOS SOPORTES REQUERIDOS, VERIFICANDO QUE SE CUMPLAN LOS NIVELES DE SERVICIOS ACORDADOS CON LOS USUARIOS Y CLIENTES DEL INSTITUTO PARA ASEGURAR LA CORRECTA ENTREGA DE SERVICIOS.
7	EVALUAR LOS TIEMPOS DE SERVICIO DE LAS ACTIVIDADES EFECTUADAS CONTRA LOS NIVELES ESTABLECIDOS Y COORDINAR LAS ACCIONES PARA MITIGACIÓN DE LAS DESVIACIONES.
8	ELABORAR PROPUESTAS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS RELACIONADOS CON EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS, PARA SATISFACER LAS NECESIDADES TECNOLÓGICAS DEL INSTITUTO.
9	DESARROLLAR EL SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O DE MEJORA EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS QUE SE DERIVEN DE LAS OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS O QUE SURJAN POR LA OPERACIÓN COTIDIANA DEL INSTITUTO, CON LO ANTERIOR SE LOGRARÁ MANTENERNOS DENTRO DE LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN, MEJORAS LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, CREAR NUEVOS PROCESOS PARA OFRECER LA INFORMACIÓN REQUERIDA A QUIEN LA SOLICITE.
10	LAS DEMÁS QUE LE SEÑALEN OTRAS DISPOSICIONES LEGALES, REGLAMENTARIAS O ADMINISTRATIVAS Y SUS SUPERIORES JERÁRQUICOS, DENTRO DE LA ESFERA DE SUS FACULTADES.
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.	
TIPO DE RELACIÓN:	AMBAS
<i>Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?</i>	



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. COMPETENCIAS O CAPACIDADES		
	Nivel de dominio	COMPETENCIAS
1		
2		
3		
4		
5		

CAPACIDADES PROFESIONALES (Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)		
Selecciona las capacidades que corresponderán a:		
DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD	Nivel de dominio	Nombre de la Capacidad Profesional
<input type="checkbox"/>	<i>Intermedio</i>	VISIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
<input type="checkbox"/>	<i>Básico</i>	TÉCNICAS TRANSVERSALES
<input type="checkbox"/>	<i>Básico</i>	GERENCIALES
<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.	
<p>PARA INGRESO AL INSTITUTO SE EVALUARÁN LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS: ORIENTACIÓN AL CLIENTE, INTERÉS POR EL ORDEN Y CLARIDAD, ADAPTACIÓN AL CAMBIO, TRABAJO EN EQUIPO, PENSAMIENTO ANALÍTICO, ORIENTACIÓN A RESULTADOS, VISIÓN ESTRATÉGICA, LIDERAZGO, TOMA DE DECISIONES, NEGOCIACIÓN Y GESTIÓN DE COLABORADORES. ACTUALIZACIÓN CONSTANTE EN REDES Y TELECOMUNICACIONES, DESARROLLO DE SISTEMAS, ADMINISTRACIÓN, NORMATIVIDAD GUBERNAMENTAL. CONOCIMIENTO Y APEGO AL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y DE LAS REGLAS DE INTEGRIDAD PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA DEL INSTITUTO FONACOT.</p>		

NOMBRE Y FIRMA	
<div style="border: 1px solid black; width: 250px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">JEFE INMEDIATO</p>
<div style="border: 1px solid black; width: 250px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">ESPECIALISTA</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">TUAF o EQUIVALENTE</p>
<p>FECHA DE APROBACIÓN</p> <div style="border: 1px solid black; width: 220px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">día/mes/año.</p>	

**FUNCIÓN
PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



**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**