

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE REDES E INFRAESTRUCTURA

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO: Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura

CATEGORÍA IDEAL

PROPUESTA: Jefe del Departamento

B. MISIÓN DEL PUESTO

Administrar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros del Departamento a fin de proporcionar servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) a través de las redes de comunicación e infraestructura tecnológica en beneficio de la población institucional usuaria.

C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

Objetivo 1: **Administrar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros del Departamento.**

Función 1: Analizar las necesidades de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros para alcanzar los objetivos del Departamento.

Función 2: Verificar que las servidoras y servidores públicos del Departamento cuenten con el equipo e insumos necesarios a fin de cumplir con las actividades.

Función 3: Supervisar el cumplimiento de las funciones y actividades que desempeñan las servidoras y servidores públicos a su cargo a fin de cumplir con los objetivos del Departamento.

Función 4: Elaborar el plan de trabajo del Departamento a fin de cumplir con las necesidades del Instituto.

Función 5: Supervisar el uso racional y aprovechamiento de los recursos materiales y tecnológicos para el funcionamiento del Departamento.

Función 6: Supervisar que se realice el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de cómputo e infraestructura tecnológica a fin de mantener el funcionamiento de los mismos.

Función 7: Vigilar la integración de la información generada por el Departamento a fin de cumplir con los requerimientos solicitados por organizaciones públicas o privadas

Objetivo 2: **Participar en el diseño e integración de estrategias de actualización, adquisición y contratación de las Tecnologías de la Información (TI) del Instituto.**

Función 1: Colaborar en el diseño del plan estratégico de TIC para cumplir con la actualización, adquisición y/o contratación de TI.

Función 2: Supervisar el plan estratégico de TIC a fin de cumplir con las necesidades del Instituto.

Función 3: Evaluar la información técnica proporcionada por las proveedoras y/o proveedores a fin de realizar la contratación y/o adquisición de TI en beneficio de la población institucional usuaria.

Función 4: Colaborar en la contratación y/o adquisición de TI para la innovación y funcionamiento de las unidades administrativas del Instituto.

Objetivo 3: **Administrar las redes e infraestructura tecnológica del Instituto.**

Función 1: Coordinar los planes, políticas y lineamientos para la administración de la comunicación e infraestructura tecnológica del Instituto.

Función 2: Identificar los riesgos en las redes de comunicación e infraestructura tecnológica a fin de evaluar las consecuencias que se presenten al materializarse el mismo.

Función 3: Verificar el funcionamiento de las redes de comunicación e infraestructura tecnológica del Instituto a fin de detectar fallas en las mismas.

Función 4: Elaborar junto con los Coordinadores de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones el programa de mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica a fin de mantener los servicios de TI en funcionamiento.

Función 5: Informar al Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el estado y disponibilidad de las redes de comunicación e infraestructura tecnológica a fin de apoyar en la toma de decisiones sobre las mismas.

Objetivo 4: Definir mecanismos de protección de acceso a la información de las redes e infraestructura tecnológica del Instituto.

Función 1: Participar en el desarrollo de planes, políticas, lineamientos y directrices para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del Instituto a fin de proporcionar seguridad en la información que se maneja.

Función 2: Evaluar las propuestas de los mecanismos de protección de acceso que utiliza la infraestructura tecnológica y comunicaciones para determinar la viabilidad de las mismas.

Función 3: Implementar el SGSI a fin de proporcionar confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se maneja en el Instituto.

Función 4: Verificar el apego a el SGSI a fin de cumplir con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Función 5: Elaborar informes del SGSI aplicado al Instituto a fin de contar con información y evaluar el mismo.

Función 6: Implementar el Plan de Contingencia del Departamento a fin de disminuir las incidencias que se presenten dentro del Instituto.

Objetivo 5: Evaluar las necesidades de capacitación en temas de TIC.

Función 1: Proponer cursos que desarrollen las habilidades de las servidoras y/o servidores públicos del Departamento para transmitir conocimientos en materia de TIC a la población institucional usuaria.

Función 2: Diseñar programas de capacitación en temas de TIC enfocados en la operación de cada una de las unidades administrativas para desarrollar las habilidades de las servidoras y servidores públicos del Instituto.

Objetivo 6: Colaborar con los diferentes Comités o Grupos de Trabajo del Instituto.

Función 1: Participar en los diferentes Comités y/o Grupos de Trabajo a fin de cumplir con la normatividad aplicable vigente en materia de TI.

D. ENTORNO OPERATIVO

Tipo de relación: Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con organizaciones públicas y/o privadas, proveedoras y/o proveedores y población institucional usuaria.

Característica de la información

La información que se maneja afecta a otras dependencias/órganos desconcentrados/entidades paraestatales.

PERFIL DE PUESTO

A. ESCOLARIDAD

- Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional
- Grado de avance:** Titulado
- Áreas de conocimiento:** Ingeniería en sistemas computacionales
Ingeniería en software
Ingeniería telemática
Ingeniería en redes y nuevas tecnologías de la información
Informática administrativa
Informática

B. EXPERIENCIA LABORAL

- Mínimo de años de experiencia:** 3 años
- Áreas de experiencia:** Administración
Administración pública
Administración de software
Telecomunicaciones
Informática
Seguridad de datos
Redes
Infraestructura

C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	AVANZADO	N/A	X
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	AVANZADO	X	N/A
4.- Trabajo en equipo	AVANZADO	X	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

D. COMPETENCIAS LABORALES

Conocimientos técnicos:

Conocimientos de:

- Administración de servidores
- Normatividad aplicable a sus funciones
- Normatividad ITIL
- Inglés técnico 80%
- Manejo de Microsoft Windows server
- Nociones del sistema de gestión de seguridad de información
- Uso de software administrativo
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

Habilidades:

- Análisis
- Capacidad resolutive
- Comunicación
- Liderazgo
- Trabajo bajo presión

Actitudes:

- Compromiso
- Confiabilidad
- Disciplina
- Disponibilidad
- Productividad

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO: Coordinador de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

CATEGORÍA IDEAL

PROPUESTA: Soporte Administrativo D

B. MISIÓN DEL PUESTO

Otorgar servicios de tecnologías a las unidades administrativas del Instituto a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) a fin de que las redes e infraestructura tecnológica se mantengan en funcionamiento.

C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

Objetivo 1: **Coordinar los recursos, materiales y tecnológicos de las servidoras y servidores públicos a su cargo.**

Función 1: Integrar las necesidades de recursos materiales y tecnológicos de las servidoras y servidores públicos a su cargo para solicitarlos en el Programa Anual de Adquisiciones.

Función 2: Revisar que las servidoras y/o servidores públicos cuenten con los recursos, equipo e insumos necesarios a su cargo para cumplir con las necesidades del Departamento.

Función 3: Verificar el cumplimiento de las funciones y actividades desarrolladas por las servidoras y los servidores públicos a su cargo a fin de cumplir con los objetivos de la Coordinación.

Función 4: Colaborar con el Jefe de Departamento de Redes e Infraestructura (Jefe del Departamento) en la elaboración y seguimiento del plan de trabajo del Departamento a fin de cumplir con las necesidades del Instituto.

Función 5: Vigilar el uso racional y aprovechamiento de los recursos materiales y tecnológicos para el funcionamiento de la Coordinación.

Función 6: Revisar que se realice el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de cómputo e infraestructura tecnológica a fin de mantener el funcionamiento de los mismos.

Objetivo 2: **Colaborar en la integración de estrategias de actualización, adquisición y contratación de las Tecnologías de la Información (TI) del Instituto.**

Función 1: Participar en el diseño del plan estratégico de TI para cumplir con la actualización, adquisición y/o contratación de los mismos.

Función 2: Verificar el cumplimiento del plan estratégico de TI a fin de cumplir con las necesidades del Instituto.

Función 3: Analizar la información proporcionada por las proveedoras y/o los proveedores a fin de participar en la contratación y/o adquisición de TI en beneficio de la población institucional usuaria.

Objetivo 3: **Colaborar en la definición de mecanismos de protección de acceso a la información de las redes e infraestructura tecnológica del Instituto.**

Función 1: Proponer mecanismos de protección de acceso a la información a fin de determinar la autenticación de la población institucional usuaria que utiliza la infraestructura tecnológica y comunicaciones del Instituto.

Función 2: Evaluar junto al Jefe de Departamento los mecanismos de protección de acceso a la información propuestos a fin de identificar la viabilidad de los mismos.

Función 3: Participar con el Jefe de Departamento en la definición de los planes, políticas, lineamientos y directrices del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del Instituto para proporcionar seguridad en la información que se maneja en el Instituto.

Función 4: Coordinar las acciones de soluciones y herramientas tecnológicas y comunicaciones del Instituto a fin de cumplir con los planes, políticas y lineamientos del SGSI.

Función 5: Integrar la información correspondiente del SGSI aplicado en el Instituto a fin de identificar las necesidades del mismo.

Función 6: Supervisar la aplicación del Plan de Contingencia del Departamento a fin de disminuir las incidencias que se presenten dentro de Instituto.

Objetivo 4: Administrar el CAU.

Función 1: Definir los procedimientos del CAU a fin de proporcionar atención a los requerimientos e incidencias reportadas en la infraestructura tecnológica por la población institucional usuaria.

Función 2: Elaborar los reportes de las incidencias registradas en el CAU a fin de informar al Jefe del Departamento.

Función 3: Generar reportes de información sobre las incidencias registradas en el CAU para la toma de decisiones del mismo.

Función 4: Evaluar el funcionamiento del CAU a fin de identificar áreas de oportunidad en el servicio proporcionado a la población institucional usuaria.

Objetivo 5: Participar en el desarrollo de la capacitación en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Función 1: Desarrollar cursos en materia de TIC en apoyo a las servidoras y los servidores públicos para la realización de sus actividades.

Función 2: Capacitar a las servidoras y servidores públicos con el fin de desarrollar sus habilidades en materia de TIC.

D. ENTORNO OPERATIVO

Tipo de relación: Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con organizaciones públicas y/o privadas proveedoras y/o proveedores y población institucional usuaria.

Característica de la información

La información que se maneja repercute hacia el interior del Instituto.

PERFIL DE PUESTO

A. ESCOLARIDAD

Nivel de estudios: Licenciatura o profesional

Grado de avance: Pasante o titulado

Áreas de conocimiento: Informática administrativa
Ingeniería en redes y nuevas tecnologías de la información

Ingeniería en Sistemas

B. EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo de años de experiencia: 4 años

Áreas de experiencia: Administración pública
Informática
Infraestructura
Redes
Seguridad de datos
Telecomunicaciones

C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	INTERMEDIO	X	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	AVANZADO	X	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

D. COMPETENCIAS LABORALES

Conocimientos técnicos:

Conocimientos de:
Administración de servidores
Normatividad aplicable a sus funciones
Normatividad ITIL
Redes voz y datos
Servicio mesa de ayuda
Ingles Técnico 80%
Manejo de Microsoft Windows server
Uso de software administrativo
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

Habilidades:

Análisis
Capacidad resolutive
Coordinación de grupos de trabajo
Liderazgo
Trabajo bajo presión

Actitudes:

Compromiso
Disponibilidad
Iniciativa
Proactividad
Seguridad

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO: Coordinador de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones

CATEGORÍA IDEAL

PROPUESTA: Soporte Administrativo D

B. MISIÓN DEL PUESTO

Mantener la disponibilidad de las soluciones y herramientas de Tecnologías de Información (TI) a través de la infraestructura tecnológica y comunicaciones a fin de cumplir con sus actividades y en beneficio de la población institucional usuaria.

C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

Objetivo 1: Coordinar los recursos, materiales y tecnológicos de las servidoras y servidores públicos a su cargo.

Función 1: Integrar las necesidades de recursos materiales y tecnológicos de las servidoras y servidores públicos a su cargo para solicitarlos en el Programa Anual de Adquisiciones.

Función 2: Revisar que las servidoras y/o servidores públicos cuenten con los recursos, equipo e insumos necesarios a su cargo para cumplir con las necesidades del Departamento.

Función 3: Verificar el cumplimiento de las funciones y actividades desarrolladas por las servidoras y servidores públicos a su cargo a fin de cumplir con los objetivos de la Coordinación.

Función 4: Colaborar con el Jefe de Departamento de Redes e Infraestructura (Jefe del Departamento) en la elaboración y seguimiento del plan de trabajo del Departamento a fin de cumplir con las necesidades del Instituto.

Función 5: Vigilar el uso racional y aprovechamiento de los recursos materiales y tecnológicos para el funcionamiento de la Coordinación.

Función 6: Revisar que se realice el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de cómputo e infraestructura tecnológica a fin de mantener el funcionamiento de las mismas.

Objetivo 2: Colaborar en la integración de estrategias de actualización, adquisición y contratación de las Tecnologías de la Información (TI) del Instituto.

Función 1: Participar en el diseño del plan estratégico de TI para cumplir la actualización, adquisición y/o contratación del mismo.

Función 2: Verificar el cumplimiento del plan estratégico de TI a fin de cumplir con las necesidades del Instituto.

Función 3: Realizar pruebas con la tecnología propuesta por la proveedora o proveedor para determinar qué solución cumple con las necesidades del Instituto.

Objetivo 3: Colaborar en la definición de los mecanismos de protección de acceso a la información de la infraestructura tecnológica y comunicaciones del Instituto.

Función 1: Evaluar propuestas de los mecanismos de protección de acceso a la información de infraestructura tecnológica y comunicaciones a fin de cumplir con necesidades del Instituto.

- Función 2:** Aplicar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) a fin de ayudar a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se maneja en el Instituto.
- Función 3:** Coordinar las redes de comunicación e infraestructura tecnológica del Instituto a fin de cumplir con los planes, políticas y lineamientos del SGSI.
- Función 5:** Integrar el informe del SGSI aplicado en el Instituto para identificar las mejoras que necesite el sistema.
- Función 6:** Supervisar la aplicación del Plan de Contingencia del Departamento a fin de disminuir las incidencias que se presenten dentro de Instituto.
- Objetivo 4: Coordinar los servicios de TI.**
- Función 1:** Identificar los activos de la infraestructura tecnológica y comunicaciones a fin de mantener actualizado el inventario.
- Función 2:** Supervisar la elaboración de los respaldos de información, configuración e imagen de la infraestructura tecnológica y comunicaciones a fin de contar con un resguardo de la información.
- Función 3:** Elaborar con el Jefe de Departamento el programa de mantenimiento y actualización de los servicios de TI a fin de proponer soluciones, herramientas tecnológicas y comunicaciones en el Instituto.
- Función 4:** Informar al Jefe de Departamento de los riesgos que puedan presentarse en los servicios de TI a fin de controlar el impacto de los eventos que se pudieran presentar.
- Función 5:** Validar el funcionamiento de los servicios de TI a fin de detectar fallas o intermitencias en los mismos.
- Función 6:** Emitir el reporte fotográfico, el estado y la disponibilidad de la infraestructura tecnológica y comunicaciones para conocer el funcionamiento de la misma.
- Objetivo 5: Participar en el desarrollo de la capacitación en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).**
- Función 1:** Desarrollar cursos en materia de TIC en apoyo a la servidora y/o servidor público para la realización de sus actividades.
- Función 2:** Capacitar a la servidora y/o servidor público del Instituto con el fin de desarrollar sus habilidades en materia de TIC.

D. ENTORNO OPERATIVO

Tipo de relación: Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con organizaciones públicas y/o privadas proveedoras y/o proveedores y población institucional usuaria.

Característica de la información

La información que se maneja repercute hacia el interior del Instituto.

PERFIL DE PUESTO

A. ESCOLARIDAD

Nivel de estudios: Licenciatura o profesional

Grado de avance: Pasante o titulado

Áreas de conocimiento: Informática administrativa
Ingeniería en redes y nuevas tecnologías de la información
Ingeniería en sistemas

B. EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo de años de experiencia: 4 años

Áreas de experiencia: Administración pública
Informática
Infraestructura
Redes
Seguridad de datos
Telecomunicaciones

C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	INTERMEDIO	X	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	AVANZADO	X	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

D. COMPETENCIAS LABORALES

Conocimientos técnicos:

Conocimientos de:
Administración de servidores
Normatividad ITIL
Normatividad aplicada a sus funciones
Redes voz y datos
Servicio mesa de ayuda
Ingles Técnico 80%
Manejo de Microsoft Windows server
Uso de software administrativo
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

Habilidades:

Análisis
Capacidad resolutive
Coordinación de grupos de trabajo
Liderazgo
Trabajo bajo presión

Actitudes:

Compromiso
Disponibilidad
Iniciativa
Productividad
Seguridad

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO: Técnico en Redes e Infraestructura

CATEGORÍA IDEAL

PROPUESTA: Soporte Administrativo A

B. MISIÓN DEL PUESTO

Mantener la infraestructura tecnológica y de comunicación a través de mecanismos de protección, manejo de las soluciones y herramientas para su acceso a la información en beneficio a la población institucional usuaria.

C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

Objetivo 1: **Identificar las necesidades de recursos materiales, equipos e insumos.**

Función 1: Informar sobre el requerimiento de insumos a fin de contemplarlos en el Programa Anual de Adquisiciones.

Función 2: Revisar que los equipos y herramientas estén en condiciones para realizar las actividades y funciones.

Función 3: Informar la actualización o reemplazo de los equipos y/o herramientas para mantenerlos en condiciones y disponibilidad de los mismos.

Objetivo 2: **Cumplir con las estrategias de actualización, adquisición y contratación de las Tecnologías de la Información (TI) del Instituto.**

Función 2: Aplicar el plan estratégico de TI a fin de cumplir con las necesidades del Instituto.

Función 3: Realizar la actualización de las TI a fin de cumplir con las necesidades de la población institucional usuaria.

Objetivo 2: **Cumplir con los mecanismos de protección de acceso a la información de redes de comunicación e infraestructura tecnológica del Instituto.**

Función 1: Aplicar los planes, políticas, lineamientos y directrices para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del Instituto para proporcionar seguridad en la información del Instituto.

Función 2: Aplicar el SGSI a fin de colaborar en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Instituto.

Función 3: Proporcionar información del SGSI aplicado en el Instituto a fin de identificar deficiencias en el mismo.

Función 4: Aplicar el Plan de Contingencia del Departamento a fin de disminuir las incidencias que se presenten dentro de Instituto.

Objetivo 3: **Colaborar en las propuestas de infraestructura tecnológica y comunicaciones.**

Función 1: Cumplir con el programa de mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica y comunicaciones a fin de mantener los servicios de TI en funcionamiento.

Función 2: Realizar el respaldo de información, configuración e imagen de la infraestructura tecnológica y comunicaciones a fin de contar con el resguardo de la información.

Función 3: Participar en la evaluación de las propuestas de infraestructura tecnológica y comunicaciones para cumplir con las necesidades del instituto.

Función 4: Informar sobre eventos adversos presentados en la infraestructura tecnológica y comunicaciones a fin de mantener control de los mismos.

Objetivo 4: **Atender el Centro de Atención a Usuarios (CAU) del Instituto.**

Función 1: Elaborar los procedimientos del CAU a fin de permitir la atención de los requerimientos e incidencias reportadas por la población institucional usuaria.

Función 2: Realizar con el Coordinador de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información el reporte mensual de las incidencias reportadas en el CAU a fin de conocer los principales problemas que presenta la población institucional usuaria.

Objetivo 6: **Apoyar en el desarrollo de la capacitación en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).**

Función 1: Colaborar en la capacitación de las servidoras y los servidores públicos del Instituto a fin de desarrollar sus habilidades en materia de TIC.

D. ENTORNO OPERATIVO

Tipo de relación: Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con organizaciones públicas y/o privadas.

Característica de la información

La información que se maneja repercute hacia el interior del Instituto.

PERFIL DE PUESTO

A. ESCOLARIDAD

Nivel de estudios: Licenciatura o profesional

Grado de avance: Pasante o titulado

Áreas de conocimiento: Informática administrativa
Ingeniería en redes y nuevas tecnologías de la información
Ingeniería en sistemas

B. EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo de años de experiencia: 1 año

Áreas de experiencia: Informática
Infraestructura
Redes
Seguridad de datos
Telecomunicaciones

C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

D. COMPETENCIAS LABORALES

Conocimientos técnicos:

Conocimientos de:

- Atención a usuarios
- Básicos de redes y de Windows Server
- Informática
- Normatividad aplicada a sus funciones
- Normatividad ITIL
- Ingles Técnico 60%
- Soporte técnico a software y hardware
- Uso de software administrativo
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

Habilidades:

- Capacidad resolutive
- Comunicación
- Control de estrés
- Creatividad
- Trabajo bajo presión

Actitudes:

- Compromiso
- Disciplina
- Disponibilidad
- Iniciativa
- Orientación a resultados

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE LA SECCIÓN DE COMUNICACIONES

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO: Coordinadora de la Sección de Comunicaciones

CATEGORÍA IDEAL

PROPUESTA: Soporte Administrativo D

B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar los servicios de comunicación interna y externa a través de la operación y funcionamiento a fin de contar con dichos servicios para la población institucional usuaria.

A. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

Objetivo 1: **Gestionar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de la Sección de Comunicaciones.**

Función 1: Verificar que las servidoras y/o servidores públicos cuenten con los recursos, equipo e insumos necesarios para realizar las actividades y cumplir con el objetivo de la Sección.

Función 2: Revisar que los equipos y herramientas estén en condiciones para realizar las actividades y funciones de la Sección.

Función 3: Informar la actualización o remplazo de los equipos y/o herramientas para mantenerlos en condiciones y disponibilidad de los mismos.

Función 4: Validar el cumplimiento de las funciones y actividades que desempeñan las servidoras y/o servidores públicos a su cargo a fin de cumplir con los objetivos del mismo.

Objetivo 2: **Participar en la contratación de servicios de comunicación.**

Función 1: Identificar las necesidades del servicio de comunicación del Instituto a fin de solicitar propuestas de los mismos.

Función 2: Revisar la información proporcionado por las proveedoras y proveedores de servicios de comunicación a fin de identificar que la propuesta cumpla con las necesidades del Instituto.

Función 3: Evaluar las propuestas del servicio de comunicación a fin de identificar la viabilidad de contratación.

Función 4: Colaborar con el Jefe de Departamento de Redes e Infraestructura en la contratación del servicio de comunicación a fin de mantener comunicación interna y externa en el Instituto.

Función 5: Gestionar el pago de las facturas de los servicios de comunicación a fin de tener la disponibilidad del servicio.

Objetivo 3: **Coordinar el servicio de telefonía con el que cuenta el Instituto.**

Función 1: Aplicar los planes, políticas y lineamientos para la administración del servicio de telefonía del Instituto.

Función 2: Evaluar los riesgos en el servicio de telefonía a fin de identificar los eventos adversos que afecten el funcionamiento del mismo.

Función 3: Revisar el funcionamiento del servicio de telefonía del Instituto a fin de detectar fallas e intermitencias en las mismas

Función 4: Integrar el reporte de estado y disponibilidad del servicio de telefonía a fin de cumplir con las necesidades del Instituto.

Función 5: Verificar el cumplimiento de los programas de ahorro telefónico en el Instituto fin de cumplir con la normatividad vigente aplicable.

C. ENTORNO OPERATIVO

Tipo de Relación: Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con organizaciones públicas y/o privadas, proveedoras y/o proveedores y población institucional usuaria.

Característica de la información

La información que se maneja repercute hacia el interior del Instituto.

PERFIL DE PUESTO

A. ESCOLARIDAD

Nivel de estudios: Licenciatura o profesional

Grado de avance: Pasante o titulado

Áreas de conocimiento: Administración
Ingeniería en telecomunicaciones
Ingeniería en redes y nuevas tecnologías de la información
Ingeniería en sistemas

B. EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo de años de experiencia: 4 años

Áreas de experiencia: Administración
Informática
Redes
Seguridad de datos
Telecomunicaciones

C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	INTERMEDIO	X	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	AVANZADO	X	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

D. COMPETENCIAS LABORALES

Conocimientos técnicos:

Conocimientos de:

Comunicaciones

Funcionamiento de un centro de llamadas

Normatividad aplicada a sus funciones

Normatividad ITIL

Inglés 80%

Uso de software administrativo

Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

Habilidades:

Análisis

Capacidad resolutive

Coordinación de grupos de trabajo

Liderazgo

Trabajo bajo presión

Actitudes:

Compromiso

Disponibilidad

Iniciativa

Productividad

Seguridad

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO: Operadora

CATEGORÍA IDEAL

PROPUESTA: Apoyo Administrativo A7

B. MISIÓN DEL PUESTO

Realizar el enlace de comunicación telefónica interna y externa a través del conmutador del Instituto para atender las solicitudes de la población institucional usuaria.

C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

Objetivo 1: Colaborar a la población institucional usuaria como enlace de comunicación telefónica.

Función 1: Informar a la Coordinadora de la Sección de Comunicaciones las necesidades de material, equipos e insumos para cumplir con las actividades.

Función 2: Actualizar el directorio telefónico institucional de acuerdo a las solicitudes de las unidades administrativas a fin de ofrecer el servicio a la población institucional usuaria.

Función 3: Operar el conmutador institucional a fin de dar atención a las solicitudes de la población institucional usuaria.

Función 4: Orientar a la población usuaria sobre los números de extensiones asignados a las diversas unidades administrativas del instituto para realizar el enlace telefónico requerido.

Función 5: Realizar los enlaces telefónicos de emergencia solicitados por las unidades administrativas del Instituto a fin atender su requerimiento de dicho evento.

Función 6: Realizar el reporte de estado y disponibilidad del servicio de comunicación a fin de cumplir con las necesidades del Instituto.

D. ENTORNO OPERATIVO

Tipo de relación: Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con organizaciones públicas y/o privadas y público usuario.

Característica de la información

La información que se maneja repercute hacia el interior del Instituto.

PERFIL DE PUESTO

A. ESCOLARIDAD

Nivel de estudios: Preparatoria o carrera técnica

Grado de avance: Terminada

Áreas de conocimiento: Comunicaciones

B. EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo de años de experiencia: 3 años

Áreas de experiencia: Informática
Seguridad de datos
Telecomunicaciones

C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

D. COMPETENCIAS LABORALES

Conocimientos técnicos:

Conocimientos de:
Funcionamiento de un centro de llamadas
Generales de operación en sistemas informáticos
Uso de software administrativo
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

Habilidades:

Análisis
Capacidad resolutive
Control de estrés
Facilidad de palabra
Trabajo bajo presión

Actitudes:

Compromiso
Objetividad
Iniciativa
Seguridad
Proactividad