




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	46-313-12201-P3002-36
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ENLACE DE ATENCIÓN A USUARIOS
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	NO LE APLICA
	
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Comisión Nacional de Hidrocarburos
RAMA DE CARGO	Informática
NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
TIPO DE FUNCIONES	ADMINISTRATIVAS
CODIGO DEL PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	46-313-11301-CFO3100001-14
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	
Representa la finalidad o razón sustantiva del puesto. Da cuenta del por qué ese puesto existe y cuál es el resultado o impacto que aporta para la consecución de la misión y objetivos institucionales. Debe ser específico para el puesto, medible, alcanzable, realista y congruente con las funciones y el perfil del puesto.	
VERBO DE ACCION + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCION U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN	
PROPORCIONAR SOPORTE TÉCNICO OPORTUNO Y EFICIENTE A LOS USUARIOS DE LA COMISIÓN, ASEGURANDO UN SEGUIMIENTO EFECTIVO Y CONTINUO A LOS REPORTES REGISTRADOS EN LA MESA DE AYUDA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN A FIN DE COADYUVAR AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.	
III. FUNCIONES	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO
1	REALIZAR EN LA INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y ESPECIALIZADOS UTILIZADOS EN EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LOS USUARIOS DE LA COMISIÓN CON LA FINALIDAD DE APOYAR TECNOLÓGICAMENTE CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y SUSTANTIVAS DE LA COMISIÓN.
2	REGISTRAR Y DAR SEGUIMIENTO, A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA, A LAS SOLICITUDES Y REPORTES DE FALLAS DE LOS USUARIOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN RELACIÓN A LOS APLICATIVOS Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES PARA ASEGURAR LA CORRECTA ENTREGA DE LOS SERVICIOS.
3	PRODUCIR Y ANALIZAR REPORTES DE IMPLEMENTACIÓN, CAMBIOS, FALLAS Y/O DEGRADACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES CON LA FINALIDAD DE REGISTRAR, VALIDAR Y REALIZAR LAS ACCIONES DE ATENCIÓN, CORRECCIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS.
4	INFORMAR OPORTUNAMENTE A LOS USUARIOS ACERCA DE INTERRUPCIONES DE SERVICIO PROGRAMADAS, FALLAS DETECTADAS Y NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS PARA QUE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y SUSTANTIVAS DE LA COMISIÓN REALICEN LAS PREVISIONES NECESARIAS QUE LES PERMITAN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES.
5	COMPROBAR LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y TELEFONÍA PARA VALIDAR Y REALIZAR LAS ACCIONES DE ATENCIÓN, CORRECCIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS.
6	EJECUTAR MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LOS SISTEMAS Y APLICACIONES EN AMBIENTES PRODUCTIVOS CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LOS RIESGOS OPERATIVOS Y LAS FALLAS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.
7	EJECUTAR MEJORAS A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA, INTERCAMBIO Y CONSULTA DE INFORMACIÓN Y LA OPERACIÓN REMOTA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS EN LA COMISIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA COMISIÓN.
8	RECABAR INFORMACIÓN ACERCA DE LOS RESULTADOS DE PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA, CON OBJETO DE MONITOREAR EL PROGRESO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTOS TÉCNICO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.
9	REALIZAR EL MONITOREO DE LAS SOLUCIONES IMPLEMENTADAS PARA ASEGURAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS, GARANTIZANDO LA OPERACIÓN Y LA SEGURIDAD.
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.	
TIPO DE RELACIÓN: INTERNAS	
Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?	
Interactúa internamente con las diferentes áreas de la comisión nacional de hidrocarburos para el cumplimiento de las actividades de soporte técnico.	
Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto	
Característica de la información:	LA INFORMACIÓN QUE SE MANEJA REPERCUTE HACIA EL INTERIOR DEL ÁREA DE ADSCRIPCIÓN



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

V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO

Trabajo técnico calificado.

Explicar brevemente la elección de los aspectos.

Trabajo de técnico calificado: el puesto requiere aplicar herramientas, técnicas y métodos para la identificación de problemas, determinación de escenarios de solución y corrección de fallas.

Debe declarar situación patrimonial.

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL ACADÉMICO

GRADO DE AVANCE:

Capturar el área general y carrera genérica requeridas para la ocupación del puesto.

Catálogos

ÁREA GENERAL
INGENIERIA Y TECNOLOGÍA
INGENIERIA Y TECNOLOGÍA
INGENIERIA Y TECNOLOGÍA
INGENIERIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA GENÉRICA
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN
INFORMATICA
INGENIERIA EN INFORMATICA
COMPUTACIÓN

II. EXPERIENCIA LABORAL

MÍNIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:

Capturar las áreas generales y áreas de experiencia requeridas para la ocupación del puesto.

Catálogos

ÁREA GENERAL
CIENCIAS TECNOLÓGICAS
CIENCIAS TECNOLÓGICAS
CIENCIAS TECNOLÓGICAS

ÁREA DE EXPERIENCIA
ADMRACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS
TECNOLOGÍA DE LOS ORDENADORES
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

En caso de que el puesto requiera condiciones especiales de trabajo llene el siguiente apartado.

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR: FRECUENCIA: CAMBIO DE RESIDENCIA:

HORARIO DE TRABAJO: PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO:

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO: AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO, ESPACIO

ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS: ACCIÓN, ATRIBUTO O ELEMENTO DE LA TAREA, EQUIPO O AMBIENTE DE TRABAJO, O UNA COMBINACIÓN DE LOS ANTERIORES, QUE DETERMINA UN AUMENTO EN LA PROBABILIDAD DE DESARROLLAR ALGUNA ENFERMEDAD O LESIÓN.

IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES

	Nivel de dominio	COMPETENCIAS
1	Básico	Trabajo en Equipo
2	Básico	Orientación a Resultados



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

CAPACIDADES PROFESIONALES (Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)		
Selecciona las capacidades que corresponderán a:		
<i>DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD</i>	<i>Nivel de dominio</i>	<i>Nombre de la Capacidad Profesional</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Básico</i>	Nociones generales de la Administración Pública Federal
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Básico</i>	ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias (Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, Última reforma publicada DOF 04-02-2016)
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Básico</i>	Proceso y Prospectivas del Sector Energético
<i>OBSERVACIONES:</i>	<i>SI EXISTE ALGUN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.</i>	
NOMBRE Y FIRMA		
<input type="text"/> OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)	<input type="text"/> JEFE INMEDIATO	
<input type="text"/> ESPECIALISTA	<input type="text"/> DGRH o EQUIVALENTE	
FECHA DE APROBACIÓN	<input type="text"/> día/mes/año.	
Exclusivo para la Coordinación General de Órganos de Vigilancia y Control		
<input type="text"/> Firma: CGOVC	<input type="text"/> Firma: Oficial Mayor	