



**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	09-116-1-MIC015P-0000091-E-C-C
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	SUBDIRECTOR DE NIVELES DE SERVICIO
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	C De carrera
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes
RAMA DE CARGO	Promoción y desarrollo
<b>TIPO DE FUNCIONES</b>	
A. NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
B. FUNCIONES	SUSTANTIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	DIRECTOR E-ECONOMIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA	COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	
<p>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.</p> <p align="center">VERBO DE ACCION + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCION U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN</p>	
<p>SUPERVISAR QUE LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD PROPORCIONADOS A LAS DEPENDENCIAS FEDERALES Y ESTATALES, ASÍ COMO A LOS USUARIOS FINALES, CUMPLAN CON LOS NIVELES DE DESEMPEÑO ESTABLECIDOS EN LOS CONTRATOS, CON EL FIN DE DOCUMENTAR LOS EVENTOS ANÓMALOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD PARA DETERMINAR LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS.</p>	
III. FUNCIONES	
	<p>DESCRIPCION DE LA FUNCION ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO</p>
1	COORDINAR LA INTERACCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS PROVEEDORES Y LAS DIFERENTES MESAS DE AYUDA DE LOS OPERADORES DE LAS REDES DE CONECTIVIDAD, CON EL FIN DE DETERMINAR LOS ESTÁNDARES DE ACTUACIÓN Y LA CANALIZACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS DE CONECTIVIDAD Y LOS MECANISMOS DE RESPUESTA A IMPLEMENTAR.
2	VERIFICAR QUE LOS PROVEEDORES PROPORCIONEN LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD CONFORME A LO ESTIPULADO EN LOS CONTRATOS, CON LA FINALIDAD DE VERIFICAR QUE LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS SEA PROPORCIONAL A LA REAL Y SE DE ACUERDO A LOS RANGOS ESTABLECIDOS PARA LOS USUARIOS FINALES.
3	INTEGRAR LOS SOPORTES DOCUMENTALES RESPECTO DE LAS INCIDENCIAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD PRESTADOS POR LOS PROVEEDORES, CON LA FINALIDAD DE INSTRUMENTAR LOS PROCESOS PERIÓDICOS DE CONCILIACIÓN FINANCIERA Y NOTIFICAR LAS DEDUCTIVAS APLICABLES CONFORME A LAS CLAUSULAS DEL CONTRATO.
4	GENERAR LOS INFORMES PERIÓDICOS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIOS ACORDADOS CON LOS PROVEEDORES, VALIDANDO LOS SERVICIOS DE REDES TERRESTRES Y DE REDES SATELITALES, CON LA FINALIDAD DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD REAL DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS CONFORME AL TIPO Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CONECTIVIDAD QUE TIENE CADA OPERADOR.
5	SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y SERVICIOS PARA DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE ATENCIÓN, TIPO Y FRECUENCIA DE LAS INCIDENCIAS, ASÍ COMO DEL FUNCIONAMIENTO IRREGULAR EN LA CONECTIVIDAD, CON LA FINALIDAD DE QUE LOS USUARIOS FINALES CUENTEN CON UN SOPORTE TÉCNICO Y ASESORÍA EFICIENTE QUE RESUELVAN LAS PROBLEMÁTICAS QUE PRESENTAN LAS REDES DE CONECTIVIDAD.
6	VERIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS INCIDENTES QUE REPORTAN LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN, CON LA FINALIDAD DE VERIFICAR QUE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA SE APEGUEN A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS PARA LAS FUNCIONES DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS Y PROPONER RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD TALES SERVICIOS.
7	COLABORAR EN LA ELABORACIÓN DE CATÁLOGOS DE SERVICIOS DE OPERACIÓN DE LAS REDES DE CONECTIVIDAD TERRESTRES Y SATELITALES, CON LA FINALIDAD DE MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN TÉCNICA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS DE LOS USUARIOS DE LAS REDES DE CONECTIVIDAD Y PROCURAR LA EFICIENCIA EN LA RESOLUCIÓN.



**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**

8	SUPERVISAR CON LOS RESPONSABLES TÉCNICOS DE LAS DEPENDENCIAS FEDERALES Y ESTATALES, LA ALINEACIÓN DE LOS PROCESOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y ADMINISTRACIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS, ASÍ COMO LA INTEGRACIÓN DE NUEVAS APLICACIONES O HERRAMIENTAS PARA LA MESA DE AYUDA, A FIN DE DESCENTRALIZAR DICHO PROCESOS Y OFRECER MEJORES TIEMPOS DE RESPUESTA A INCIDENTES A LOS USUARIOS FINALES.
9	COORDINAR LAS ACTIVIDADES SOBRE LOS EVENTOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS Y DE LOS EQUIPOS, ADEMÁS DE LA INTEGRACIÓN DE LOS NUEVOS SERVICIOS PARA LAS REDES DE CONECTIVIDAD, CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA AFECTACIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS, DERIVADO DE LAS REPARACIONES IMPLEMENTADAS.
10	INTEGRAR LA INFORMACIÓN PARA ELABORAR LOS INFORMES SOBRE LOS INCIDENTES O CONDICIONES TÉCNICAS QUE DIFICULTAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CADA OPERADOR Y DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS CON LOS PROVEEDORES Y LOS OPERADORES ESTABLECIDOS, CON LA FINALIDAD DE PROPORCIONAR LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO, GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA OPERACIÓN DE LAS REDES DE CONECTIVIDAD Y EL CUMPLIMIENTO DE LA CONDICIONES DE LOS CONTRATOS Y ACUERDOS ESTABLECIDOS CON LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.
11	ASESORAR EN LA ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE SUSTENTEN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS RELATIVOS A LA MESA DE AYUDA Y EL MONITOREO CON LA FINALIDAD DE QUE CONSTE LA EVIDENCIA DOCUMENTAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS CON LOS PROVEEDORES Y CON LAS DEPENDENCIAS FEDERALES Y ESTATALES.
12	ASEGURAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES PARA PROPORCIONAR EL CORRECTO SERVICIO AL USUARIO.
13	VERIFICAR QUE LOS OPERADORES CUENTEN CON LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA NECESARIA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y DE SERVICIOS, CON LA FINALIDAD DE QUE LOS USUARIOS CUENTEN CON ASISTENCIA TÉCNICO DE ACUERDO A LAS CONDICIONES DE LAS REDES DE CONECTIVIDAD TERRESTRES O SATELITALES.

**IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.**

TIPO DE RELACIÓN:

*Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?.*

**INTERNAS: CON PERSONAL DE LAS DIVERSAS ÁREAS DE LA COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO Y ALGUNAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE SCT INVOLUCRADAS EN EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE CONECTIVIDAD.**  
**EXTERNAS: CON PROVEEDORES DE SERVICIO**

*Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto*

Característica de la información:

**V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO**

Actos de autoridad específicos del puesto.	Trabajo técnico calificado.
Trabajo de alta especialización.	

*Explicar brevemente la elección de los aspectos.*

\*AQUELLOS DERIVADOS DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS, REGLAMENTOS Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES.  
\*MANEJO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.  
\*REQUIERE CONOCIMIENTO EN DISPOSICIONES APLICABLES SOBRE LOS ESTÁNDARES DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD.

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



**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**

<b>ÁREA GENERAL</b>	<b>CARRERA GENÉRICA</b>
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	COMPUTACION E INFORMATICA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	SISTEMAS Y CALIDAD
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	INGENIERIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMPUTACION E INFORMATICA

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

MÍNIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:

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

Catálogos

<b>ÁREA GENERAL</b>	<b>ÁREA DE EXPERIENCIA</b>
CIENCIAS TECNOLOGICAS	TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
MATEMATICAS	CIENCIA DE LOS ORDENADORES
CIENCIAS TECNOLOGICAS	TECNOLOGIA DE LOS ORDENADORES
CIENCIAS TECNOLOGICAS	TECNOLOGIA DE LAS TELECOMUNICACIONES

**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,

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**

**CAPACIDADES PROFESIONALES**

(Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)

Selecciona las capacidades que corresponderán a:	Nivel de dominio	Nombre de la Capacidad Profesional
DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD <input type="checkbox"/>	<b>Básico</b>	Elementos básicos sobre ética pública-gubernamental para los servidores públicos en la SCT
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>3</b>	TRABAJO EN EQUIPO
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>3</b>	NEGOCIACIÓN
<b>OBSERVACIONES:</b>	SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.	

**NOMBRE Y FIRMA**



**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**

**OCUPANTE DEL PUESTO  
(TOMA DE CONOCIMIENTO)**

**ESPECIALISTA**

**JEFE INMEDIATO**

**DGRH o EQUIVALENTE**

**FECHA DE APROBACIÓN**

*día/mes/año.*