



**DENOMINACIÓN DEL PUESTO:** JEFE DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**CÓDIGO DE PUESTO:** 37-109-1-MIC014P-0000160-E-C-K

**ADSCRIPCIÓN:** DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

**FECHA DE ELABORACIÓN:** ENERO 2017

TEMA GENERAL	SUBTEMA	REFERENCIA DE CONSULTA	CAPÍTULOS, APARTADOS, TÍTULOS, ARTÍCULOS, PRECEPTOS LEGALES, EPÍGRAFES	PÁGINA WEB o Libros
1	PMBOK	Fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)	Introducción	<a href="http://gio.uniovi.es/documentos/software/GUIA_PMBok.pdf">http://gio.uniovi.es/documentos/software/GUIA_PMBok.pdf</a>
			Ciclo de vida del proyecto y organización	
	Procesos de la Dirección de Proyectos para un proyecto.			
	Gestión de la integración del proyecto			
	Gestión del alcance del proyecto			
	Desarrollar el acta de Constitución del Proyecto: Herramientas y técnicas			
2	COBIT 5: Un Marco de Negocio para el Gobierno y la Gestión de las TI	Página web	Visión general de COBIT 5	<a href="http://www.isaca.org/COBIT/Documents/COBIT5-Framework-Spanish.pdf">http://www.isaca.org/COBIT/Documents/COBIT5-Framework-Spanish.pdf</a>
			Principio 1: Satisfacer las necesidades de las partes interesadas	
			Principio 2: Cubrir la empresa Extremo-a-Extremo	
			Principio 3: Aplicar un marco de referencia único integrado	
			Principio 4: Hacer posible un enfoque Holístico	
			Principio 5: Separar el Gobierno de la gestión	
			Guía de implantación	
			El Modelo de capacidad de los procesos de COBIT 5	
3	Estándar ISO	Portal de ISO 27001	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información	<a href="http://www.iso27000.es/sgsi.html">http://www.iso27000.es/sgsi.html</a>
			Fundamentos	<a href="http://www.iso27000.es/download/Implementacion_del_ISO_27001_2005.pdf">http://www.iso27000.es/download/Implementacion_del_ISO_27001_2005.pdf</a>
			Desarrollo	
			Integrar normas y sistemas	
4	GESTIÓN DE SERVICIOS ITIL V3	Portal Itil Foundation- Gestión de servicios ITIL	Introducción y objetivos, Puesta en marcha, Relación con otros ciclos, Procesos	<a href="http://itilv3.osiatis.es">http://itilv3.osiatis.es</a>
			Gestión de catálogos de servicio Gestión de niveles de servicio Gestión de la disponibilidad Gestión de la continuidad de los servicios de TI	
			Gestión de cambios Validación y pruebas Gestión del conocimiento Evaluación	
			Gestión de incidencias Funciones	
			Procesos	
			Operación de servicios de TI	
WORD	Página web	Word	Word	<a href="https://tchefonsealfaro.files.wordpress.com/2011/07/manual-microsoft-office-word-2010.pdf">https://tchefonsealfaro.files.wordpress.com/2011/07/manual-microsoft-office-word-2010.pdf</a>



**DENOMINACIÓN DEL PUESTO:** JEFE DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**CÓDIGO DE PUESTO:** 37-109-1-M1C014P-0000160-E-C-K

**ADSCRIPCIÓN:** DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

**FECHA DE ELABORACIÓN:** ENERO 2017

5	MICROSOFT OFFICE	EXCEL	Página web	Excel	<a href="http://www.uv.mx/personal/llopez/files/2013/03/Manual-Microsoft-Office-Excel-2010.pdf">http://www.uv.mx/personal/llopez/files/2013/03/Manual-Microsoft-Office-Excel-2010.pdf</a>
		POWER POINT	Página web	Power Point	<a href="http://reparaciondepc.cl/blog/manuales-gratis/manual-office-excel-word-powerpoint-access-outlook-visio-project/">http://reparaciondepc.cl/blog/manuales-gratis/manual-office-excel-word-powerpoint-access-outlook-visio-project/</a>
		OUTLOOK	Página web	Outlook	
6	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL	ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal	Capítulo Único, Art. 1 al 9; Capítulo I, Art. 10 al 25, Capítulo II, Art. 26 y 43	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/153_180716.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/153_180716.pdf</a>
7	RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	DISPOSICIONES GENERALES, PRINCIPIOS QUE RIGEN LA FUNCIÓN PÚBLICA, SUJETOS DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y OBLIGACIONES EN EL SERVICIO PÚBLICO	Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	Título Primero, Capítulo Único, Artículos 1 al 6; Título Segundo, Capítulo I, Artículos 7, 8 y 9.	<a href="http://www.normateca.gob.mx///Archivo/s/50_D_1992_.pdf">http://www.normateca.gob.mx///Archivo/s/50_D_1992_.pdf</a>
8	PROFESIONALIZACIÓN Y PRINCIPIOS EN EL SERVICIO PÚBLICO	DISPOSICIONES GENERALES, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CARRERA, PRINCIPIOS DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA	Ley del Servicio Profesional de Carrera. Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera	Ley del Servicio Profesional de Carrera: Título Primero, Capítulo Único, Artículos 1 al 9; Título Segundo, Capítulos Primero y Segundo, Artículos 10 y 11. Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera: Capítulo Primero, Artículo 4.	<a href="http://www.normateca.gob.mx///Archivos/34_D_842_17-01-2006.pdf">http://www.normateca.gob.mx///Archivos/34_D_842_17-01-2006.pdf</a> ; <a href="http://www.normateca.gob.mx///Archivos/34_D_1556_13-03-2008.pdf">http://www.normateca.gob.mx///Archivos/34_D_1556_13-03-2008.pdf</a>

Elaboró

  
**LIC. PABLO GABRIEL SÁNCHEZ LÓPEZ**  
SUBDIRECTOR DE SOPORTE TÉCNICO Y TELECOMUNICACIONES