

## Descripción de Puesto (DP)

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Jueves, 23 de Mayo de 2024

### I Datos Generales

Dependencia	SAE. SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Nivel 1	DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS
Nivel 2	JEFE DEL DEPTO. ADMINISTRATIVO
Puesto	ENCARGADO DE CONMUTADOR
<b>III Desarrollo Profesional</b>	
Formación	BACHILLERATO
Carrera	NO REQUERIDA
Posgrado/ Especialidad	NO REQUERIDA
Idiomas	
Experiencia en el Puesto	2 A 5

Este apartado se complementará con la formación curricular y la experiencia laboral previas del ocupante del puesto, las competencias técnicas y competencias genéricas descritas en los apartados siguientes, así como los elementos que determine la Dirección General de Capital Humano. Excepcionalmente y previa valoración y autorización de la Secretaría de Administración a través de su DGCH, la formación curricular y experiencia laboral será considerada para la ocupación del puesto cuando no se reúna la totalidad de los requisitos expuestos en los apartados de las competencias técnicas, competencias genéricas y el desarrollo profesional.

### V Responsabilidad del Puesto

Autonomía	MEDIANAMENTE TOMA DECISIONES
Impacto	ALTO
<b>VI Complejidad</b>	
Dificultad del Puesto	POCO COMPLEJO
Creatividad	POCA

### VII Relaciones Profesionales

Internas	MUY CONSTANTE
Externas	MUY CONSTANTE

### VIII Competencias Genéricas

Programas Institucionales (Aplica a toda las categorías)	Inducción al GEA
	Inducción a la Dependencia
	Inducción al Puesto

### Catálogo de Competencias Genéricas

Tipo Competencia	Competencia	Nivel de Dominio
Comunicativas	Expresión Escrita	40% Lo requiere medio bajo
	Comunicación Verbal	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Discurso Público	80% Lo requiere de manera importante
De relación	Trabajo en Equipo	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Manejo de Conflictos y Negociación	80% Lo requiere de manera importante
Operativas	Tecnologías de Información	100% Lo requiere de manera imprescindible
	Manejo de Herramientas de Comunicación	100% Lo requiere de manera imprescindible

#### IX Funciones Específicas del Puesto

- 1 Realizar y contestar llamadas, así como atender de manera eficiente el Comutador de la SAE, brindando una atención eficiente para quienes se comunican y requieren un servicio de la Dependencia.
- 2 Enlazar las llamadas, conforme al requerimiento del ciudadano o servidor público que se enlace al Comutador de la SAE.
- 3 Brindar orientación oportuna a los diferentes usuarios del Comutador de la SAE.
- 4 Comunicar cualquier situación de alerta o requerimiento urgente de información con el Área correspondiente.
- 5 Mantener un adecuado control de las quejas y o denuncias que se presenten, ya sea a través del comutador o de la página principal de SAE y dar el seguimiento correspondiente hasta su resolución.
- 6 Salvaguardar en el ámbito de su competencia, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se maneje y genere en el área.
- 7 Las demás que le confieran las leyes, reglamentos, decretos y otras disposiciones legales de acuerdo a las facultades conferidas al área de adscripción o que le asigne el Jefe inmediato.

#### X Competencias Técnicas del Puesto

Área	Competencia	Años de experiencia
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Administración de archivos	1 A 2
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Calidad en el servicio	1 A 2
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Comunicación efectiva	1 A 2

---

Nombre y firma del Ocupante del Puesto

Nombre y firma de validación del Jefe Inmediato

Con apego y en cumplimiento a los siguientes ordenamientos legales:

Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, Artículo 8 fracción VIII, 10 Fracción I, III y Artículo 27 Fracciones I, IV y VII.

Ley del Servicio Civil de Carrera para el Estado de Aguascalientes, Capítulo IV Artículo 16 Fracción II.

Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027.

Reglamento Interior de Trabajo de la Administración Pública Estatal, Capítulo V, Artículo 50 Fracción XV.

Manual de Lineamientos de Capital Humano, Artículo 9º fracciones I, y III, así como los artículos 13, 14, 15, 16 y 17.