

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

III Desarrollo Profesional

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

VI Complejidad

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 Conmutador de la SAE, brindado 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 Conmutador de la SAE.
- 3 Brindar orientación oportuna a los diferentes usuarios del Conmutador 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 conmutador 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 9° fracciones I, y III, así como los artículos 13, 14, 15, 16 y 17.