



Descripción de Puesto (DP)

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: lunes, 08 de septiembre de 2014

I Datos Generales

Dependencia	OFICIALIA MAYOR
Nivel 1	COORDINACION GENERAL DE MEJORES PRACTICAS GUBERNAMENTALES
Nivel 2	DIRECCION GENERAL DE SOPORTE A LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION
Puesto	JEFE DEL DEPTO. DE OPERACION DE CENTROS DE ATENCION Y SERVICIOS

II Ejercicio de Mando

Recursos Económicos que maneja	\$0
Cantidad de colaboradores que maneja	0
Tipo de Mando	INTERMEDIO

III Desarrollo Profesional

Formación	PROFESIONAL
	ING. ELECTROMECHANICO
	ING. ELECTROMECHANICO MECATRONICA
	ING. ELECTRONICA
	ING. SISTEMAS
	LIC. SISTEMAS DE INFORMACION
	LIC. SISTEMAS DE INFORMACION ADMINISTRATIVA
Carrera	LIC. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
	LIC. TECNOLOGIA ELECTRONICA
	TEC. INFORMATICA
	TEC. INFORMATICA ADMINISTRATIVA
	TSU MANTENIMIENTO INDUSTRIAL
	TSU MECATRONICA
	TSU SISTEMAS INFORMATIVOS REDES Y TELECOMUNICACIONES
Posgrado/ Especialidad	NO REQUERIDA
Idiomas	INGLÉS TRADUCCIÓN
Experiencia en el Puesto	MÁS DE 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 Coordinación General de Capital Humano. Excepcionalmente y previa valoración y autorización de la Oficialía Mayor a través de su CGCH, 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.

IV Razón de ser del Puesto

Objetivo del Puesto	Coordinar la operación y el soporte de los Centros de Atención y Servicio (CAS) para que estén en óptimas condiciones de servicio, y el ciudadano pueda utilizarlos la mayor parte del tiempo.
Marco Normativo aplicable al Puesto (Atribuciones)	

V Responsabilidad del Puesto

Autonomía	TOMA DECISIONES
Impacto	ALTO

VI Complejidad

Dificultad del Puesto	COMPLEJO
Creatividad	ALTA

Catálogo de Competencias Genéricas		
Tipo Competencia	Competencia	Nivel de Dominio
Comunicativas	Comunicación Verbal	80% Lo requiere de manera importante ▼
	Discurso Público	20% Lo requiere poco ▼
	Expresión Escrita	20% Lo requiere poco ▼
De relación	Manejo de Conflictos y Negociación	100% Lo requiere de manera imprescindible ▼
	Trabajo en Equipo	100% Lo requiere de manera imprescindible ▼
Operativas	Manejo de Herramientas de Comunicación	80% Lo requiere de manera importante ▼
	Tecnologías de Información	80% Lo requiere de manera importante ▼
Directivas	Liderazgo	100% Lo requiere de manera imprescindible ▼
	Manejo de Personal	100% Lo requiere de manera imprescindible ▼
	Visión Estratégica	20% Lo requiere poco ▼
Administrativas	Control	80% Lo requiere de manera importante ▼
	Dirección	40% Lo requiere medio bajo ▼
	Evaluación	40% Lo requiere medio bajo ▼
	Organización	100% Lo requiere de manera imprescindible ▼
	Planeación	80% Lo requiere de manera importante ▼
	Seguimiento	80% Lo requiere de manera importante ▼

IX Funciones Específicas del Puesto	
1	Coordinar al personal que opera y da mantenimiento a los CAS, definiendo las tareas a realizar en la jornada.
2	Supervisar los cortes a los CAS, cuadrando las cantidades que se reportan a SEFI
3	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo en cada CAS, así como su plan.
4	Salvaguardar, en el ámbito de su competencia, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se maneja y genera en cada área.

X Competencias Técnicas del Puesto		
Área	Competencia	Años de experiencia
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Calidad en el servicio	MÁS DE 5
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Comunicación asertiva	MÁS DE 5
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Resolución de conflictos	MÁS DE 5

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 del Estado de Aguascalientes, Artículo 11 Fracción VIII y Artículo 42 Fracciones IV y XI.

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

Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022.

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

Manual de Lineamientos de Capital Humano Artículos 14, 15, 16, 17, 31 Numeral 4 y 38.