



## 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	CONTROL DE ATENCION A USUARIOS

## III Desarrollo Profesional

Formación	CARRERA COMERCIAL
	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
	SECRETARIA EJECUTIVA
	TSU INFORMATICA
Carrera	TSU OFIMATICA
	TSU SISTEMAS INFORMATIVOS REDES Y TELECOMUNICACIONES
	TSU TELEMATICA

Posgrado/ Especialidad	NO REQUERIDA
Idiomas	NO REQUERIDO

Experiencia en el Puesto	1 A 2
--------------------------	-------

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.

## V Responsabilidad del Puesto

Autonomía	NO TOMA DECISIONES
Impacto	NINGUNO

## 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	Comunicación Verbal	100% Lo requiere de manera imprescindible ▼
	Discurso Público	20% Lo requiere poco ▼
	Expresión Escrita	40% Lo requiere medio bajo ▼
De relación	Manejo de Conflictos y Negociación	100% Lo requiere de manera imprescindible ▼
	Trabajo en Equipo	40% Lo requiere medio bajo ▼
Operativas		

Manejo de Herramientas de Comunicación	80% Lo requiere de manera importante	▼
Tecnologías de Información	40% Lo requiere medio bajo	▼

## IX Funciones Específicas del Puesto

- 1 Tramitar las solicitudes de servicio de soporte técnico a la infraestructura informática de los usuarios de las distintas Unidades de Gestión del Gobierno del Estado, conforme a los procedimientos es
- 2 Tramitar las solicitudes de queja de los ciudadanos que utilizan los Centros de Atención y Servicio (CAS), conforme a los procedimientos establecidos.
- 3 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	1 A 2
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Capacidad de negociación	1 A 2
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Comunicación asertiva	1 A 2
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Comunicación efectiva	1 A 2
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Resolución de conflictos	1 A 2
INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Outlook	1 A 2
INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Principios de computación	1 A 2
SOPORTE INFORMÁTICO	Help desk	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 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.