

## Descripción de Puesto (DP)

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Viernes, 20 de Agosto de 2021

### I Datos Generales

Dependencia	SAE. SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Nivel 1	DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS
Nivel 2	DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS
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.

Marco Normativo aplicable al Puesto (Atribuciones)	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes, Reglamento Interior de Trabajo de la Administración Pública Estatal, y demás ordenamientos aplicables al ejercicio de la función pública de Aguascalientes.
<b>V Responsabilidad del Puesto</b>	
Autonomía	TOMA DECISIONES
Impacto	ALTO
<b>VI Complejidad</b>	
Dificultad del Puesto	POCO COMPLEJO
Creatividad	POCA
<b>VII Relaciones Profesionales</b>	
Internas	MUY CONSTANTE
Externas	MUY CONSTANTE
<b>VIII Competencias Genéricas</b>	
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	80% Lo requiere de manera importante
	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	80% Lo requiere de manera importante
	Manejo de Herramientas de Comunicación	80% Lo requiere de manera importante

### 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 Secretaría de Administración.
- 2 Enlazar las llamadas, conforme al requerimiento del ciudadano o servidor público que se enlace al Comutador de SAE
- 3 Brindar orientación oportuna a los diferentes usuarios del Comutador 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 del Estado de Aguascalientes, Artículo 10 Fracción VIII y Artículo 33 Fracciones IV y XII.

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 Artículos 14, 15, 16, 17, 31 Numeral 4 y 38.