



AGUASCALIENTES
GOBIERNO DEL ESTADO

Descripción de Puesto (DP)

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: martes, 2 de julio de 2019

I Datos Generales

Dependencia	SAE. SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Nivel 1	DIRECCION GENERAL DE MEJORES PRACTICAS GUBERNAMENTALES
Nivel 2	COORDINADOR 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	DE 3 A 9
Tipo de Mando	INTERMEDIO

III Desarrollo Profesional

Formación	PROFESIONAL
	ING. ELECTRONICA
	ING. SISTEMAS
Carrera	TEC. INFORMATICA ADMINISTRATIVA
	TSU MANTENIMIENTO INDUSTRIAL
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 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.

IV Razón de ser del Puesto

Objetivo del Puesto	Acercar servicios digitales de Gobierno a la ciudadanía por medio de cajeros automáticos, para generar trámites de forma rápida, con una atención y en lugares estratégicos que presentan mayor afluencia manteniendo la calidad en el nivel de servicio para los usuarios de los CAS.
Marco Normativo aplicable al Puesto (Atribuciones)	Reglamento Interior de SAE, Manual de Organización.

V Responsabilidad del Puesto

Autonomía	TOMA DECISIONES
Impacto	ALTO

VI Complejidad

Dificultad del Puesto	COMPLEJO
Creatividad	ALTA

VII Relaciones Profesionales

Internas	MUY CONSTANTE
Externas	MUY CONSTANTE

VIII Competencias Genéricas

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

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	100% Lo requiere de manera imprescindible ▼
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 Supervisar al personal de los Centros de Atención y Servicios (CAS)
- 2 Dirigir los mantenimientos diarios, al igual que el abastecimiento de recursos (hojas blancas, actas, tóner, efectivo, etc.).
- 3 Supervisar el correcto funcionamiento del sistema para la generación de documentos.
- 4 Supervisar, dirigir y dar seguimiento en la atención de reportes generados por los usuarios día con día.
- 5 Mantener documentado todo lo que se encuentra bajo responsabilidad del área.
- 6 Controlar el uso de herramientas e insumos para su mejor aprovechamiento y así brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
- 7 Supervisar los cortes y la entrega de efectivo al banco y a la Secretaría de Finanzas al igual que recoger y salvaguardar el papel valorado para las actas omitido por parte de la Dirección General de Registro Civil.
- 8 Trabajar de manera coordinada con el área de desarrollo de SW de los CAS para realizar los ajustes de acuerdo con las necesidades del servicio.
- 9 Informar de las necesidades en tiempo y forma de manera anual para la generación del presupuesto para mantener un stock de refacciones y consumibles adecuado.
- 10 Salvaguardar, en el ámbito de su competencia, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se maneje y genere en el área y las demás funciones que le encomiende su jefe inmediato o la normatividad aplicable.

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 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 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.

