



I Datos Generales

Dependencia	SAE. SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Nivel 1	DIRECCION GENERAL DE MEJORES PRACTICAS GUBERNAMENTALES
Nivel 2	COORDINACION 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 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 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	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 ▾

Operativas	Trabajo en Equipo	40% Lo requiere medio bajo
	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

Puesto del Jefe Inmediato Superior y Plan de Crecimiento Vertical

JEFE DEL DEPTO.

**Puestos Subordinados
(Puestos Que supervisa de manera inmediata)**

Puestos Interrelacionados

CONTROL DE ATENCION A USUARIOS

TECNICO EN RESGUARDO DE INFORMACION