

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	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 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	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
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	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
Puesto del Jefe Inmediato Superior y Plan de Crecimiento Vertical	COORDINADOR E	

Puestos Subordinados
(Puestos Que supervisa de manera inmediata)

TECNICO EN OPERACION Y MANTENIMIENTO DE CENTROS DE ATENCION Y SERVICIO

TECNICO EN OPERACION Y MANTENIMIENTO DE CENTROS DE ATENCION Y SERVICIO A

TECNICO EN OPERACION Y MANTENIMIENTO DE CENTROS DE ATENCION Y SERVICIO B

TECNICO EN OPERACION Y MANTENIMIENTO DE CENTROS DE ATENCION Y SERVICIO C

Puestos Interrelacionados

JEFE DEL DEPTO. DE INFRAESTRUCTURA EN TI

JEFE DEL DEPTO. DE OPERACION DE CENTROS DE ATENCION Y SERVICIOS

JEFE DEL DEPTO. DE POLITICA INFORMATICA

JEFE DEL DEPTO. DE REDES Y DATOS

JEFE DEL DEPTO. DE TELEFONIA IP Y VOZ