



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

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

	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	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
	Manejo de	

Operativas	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, Artículo 42 Fracción IV y XI.

Ley del Servicio Civil de Carrera para el Estado de Aguascalientes, Capítulo IV Artículo 16 Fracción II.

Plan Sexenal de Gobierno del Estado 2010-2016. 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 y 17.