



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
Formación	III Desarrollo Profesional
Carrera	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
Autonomía	NO TOMA DECISIONES
Impacto	NINGUNO
Dificultad del Puesto	POCO COMPLEJO
Creatividad	POCA
Internas	MUY CONSTANTE
Externas	MUY CONSTANTE
Programas Institucionales (Aplica a toda las categorías)	V Responsabilidad del Puesto VII Relaciones Profesionales VIII Competencias Genéricas 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
	Manejo de Conflictos y Negociación	100% Lo requiere de manera imprescindible
De relación	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.