



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	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. ELECTROMECANICO
	ING. ELECTROMECANICO MECATRONICA
	ING. ELECTRONICA
	ING. SISTEMAS
	LIC. SISTEMAS DE INFORMACION
	LIC. SISTEMAS DE INFORMACION ADMINISTRATIVA
	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

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

Dificultad del Puesto	VI Complejidad
Creatividad	COMPLEJO

VII Relaciones Profesionales

Internas
Externas

MUY CONSTANTE
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

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.