



MINISTERIO DE ECONOMÍA

**DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA
CENADE**





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE LA VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
2.0	Dic. /2016	Se realizó reestructuración administrativa en consideración a la disminución en la demanda ciudadana en los servicios que brinda CENADE a nivel nacional.

Responsable de la elaboración:  Gerardo Franco Rivera Gerente de Estrategias y Desarrollo	Responsable de la revisión:  Roberto González Calero Director de Centro de Atención por Demanda - Ad-honorem	Aprobó:  Tharsis Salomón López Ministro de Economía
 William Franklin Sánchez Técnico de Planificación y Desarrollo Institucional	 Bertha Figueroa de Castillo Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 3 de 76	

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento técnico de trabajo, en el cual se presenta el pensamiento estratégico, que incluye la visión, misión, valores y objetivos estratégicos del Ministerio de Economía (MINEC), como marco de actuación del **Centro de Atención por Demanda (CENADE)**. Se presenta además, la base legal, su vigencia y la organización de la gerencia para atender sus atribuciones, gestionar y administrar el recurso humano con el que se cuenta.

Tiene como propósito, documentar las funciones básicas, resultados, marco normativo de referencia y las competencias que se requieren para el desempeño de los puestos de trabajo en la Unidad Organizativa. Disponer de un Manual de Organización y Funciones es fundamental para lograr los objetivos que mencionamos a continuación:

- a) Describir la estructura jerárquica institucional a través de la cual se da cumplimiento a las atribuciones competentes del MINEC en general y de la Unidad Organizativa en particular.
- b) Disponer de una estructura de puestos y las relaciones de mando dentro de la institución debidamente actualizadas y con la autorización pertinente.
- c) Facilitar una comprensión rápida del alcance funcional de la Gerencia y dar cumplimiento a la normativa respectiva.
- d) Definir el grado de contribución del funcionamiento de la Unidad Organizativa a los objetivos Institucionales.
- e) Armonizar y conservar la descripción de funciones con la estructura organizativa, institucional y la estructura interna de la Unidad Organizativa, a fin de orientar su operatividad.
- f) Especificar el alcance y responsabilidades de cada puesto de trabajo, de manera que sea la base para fortalecer los procesos de inducción de personal.
- g) Facilitar la información necesaria para el éxito en los procesos de reclutamiento, selección y contratación, evaluación del desempeño, administración de salarios y capacitación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 4 de 76		

1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

1.1 Visión

“Ser la institución eficaz que promueva de manera sostenible, el desarrollo de una economía competitiva y justa”.

1.2 Misión



“Somos la institución que fomenta y fortalece las capacidades de los sectores productivos y que busca oportunidades para su desarrollo, a través de la integración económica regional, el desarrollo de los mercados nacionales e internacionales y las políticas e iniciativas que garanticen la producción de bienes y servicios competitivos, contribuyendo a la prosperidad del país”.

1.3 Valores

- **Respeto:** Reconocemos, aceptamos y valoramos las necesidades, derechos, intereses y sentimientos propios y de los demás.
- **Compromiso:** Asumimos nuestra obligación de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de la institución, con esmero, profesionalismo y eficiencia, contribuyendo así al éxito de la misma.
- **Transparencia:** Actuamos mostrando nuestra gestión y toda la información resultante de la misma para que esté disponible a la ciudadanía que la requiera.
- **Inclusión:** Reconocemos en los distintos grupos sociales el valor que hay en cada diferencia, el respeto a la diversidad, y atendemos con dignidad en igualdad de oportunidades y de trato las necesidades específicas de las personas; sin excluir por razones de género, raza, afinidad política, religión, capacidades diferentes o por cualquier otra razón.

1.4 Objetivos estratégicos

- Fomentar la diversificación y transformación de la matriz productiva, con bienes y servicios de mayor valor agregado que diversifique la oferta exportable y el empleo.
- Articular las dinámicas de la economía territorial para el desarrollo competitivo de las MIPYMES.
- Aumentar la inversión nacional y extranjera, promoviendo la facilitación del comercio, los trámites empresariales y la seguridad jurídica para potenciar las exportaciones.
- Fortalecer las relaciones económicas con América Latina, El Caribe, Asia; avanzar hacia la integración económica centroamericana y aprovechar los acuerdos y tratados comerciales existentes para los productos y servicios salvadoreños
- Modernizar el marco legal e institucional del MINEC para mejorar la calidad de los bienes y servicios entregados a la ciudadanía.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 5 de 76		

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Alcance

El manual considera la definición de todos los puestos de trabajo existentes en el **Centro de Atención por Demanda**, de conformidad a su funcionalidad, independientemente de la modalidad y fuente de contratación; es de obligatorio cumplimiento para el personal del **CENADE**, de conformidad al puesto de trabajo que desempeñe.

2.2 Base Legal

Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía, Art. 12.- “El MINEC, contará con manuales de Organización y Funciones, que contendrán la descripción de puestos de cada una de las unidades organizativas, debidamente actualizados y autorizados por el Ministro y divulgados por cada una de las direcciones, gerencias y unidades.”

2.3 Vigencia, revisión y actualización

El presente manual entrará en vigencia 8 días después de la fecha de su aprobación, y es responsabilidad del Director realizar la divulgación y su aplicación. Su revisión y/o actualización se hará al menos una vez al año.

3. CARACTERIZACIÓN DEL CENADE

3.1 Objetivo

Atender de forma transparente y eficaz a quienes soliciten ser beneficiarios del subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP) y atender a los puntos de ventas que deseen afiliarse al mecanismo de entrega al subsidio al GLP.

3.2 Atribuciones

- a) Administrar el registro de las solicitudes para el beneficio del subsidio al GLP;
- b) Obtener información y documentar, según sea el caso, los hogares y negocios que soliciten el subsidio al GLP, para su análisis pertinente según las condiciones socioeconómicas y su estructura de consumo en materia de energía eléctrica;
- c) Generar y validar la base de datos de potenciales beneficiarios;
- d) Realizar operativos eventuales para constatar que los beneficiarios del subsidio al GLP cumplan los requisitos para mantener el beneficio al GLP;
- e) Registrar, documentar, generar y validar base de los potenciales negocios de subsistencia familiar dedicados a la elaboración de alimentos, centros escolares y complejos educativos, y otras entidades que soliciten su incorporación para gozar del beneficio del GLP;
- f) Implementar estrategias de atención para dar respuesta oportuna a los solicitantes y beneficiarios del subsidio del GLP; así también, para puntos de venta de GLP subsidiado y/o gestiones de afiliación;

- g) Registrar, documentar, generar y validar base de puntos de venta de GLP que soliciten afiliarse para la venta de GLP subsidiado.
- h) Definir la metodología y los criterios para procesar, evaluar y seleccionar a los beneficiarios y beneficiarias del GLP;
- i) Administrar el padrón de beneficiarios y beneficiarias al subsidio del GLP, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Hidrocarburos y Minas;
- j) Informar mensualmente y/o cuando sea requerido sobre los resultados de la Dirección al Ministro o Ministra de Economía;
- k) Realizar otras atribuciones que le sean asignadas por el Despacho Ministerial.

3.3 Principales servicios que brinda el CENADE

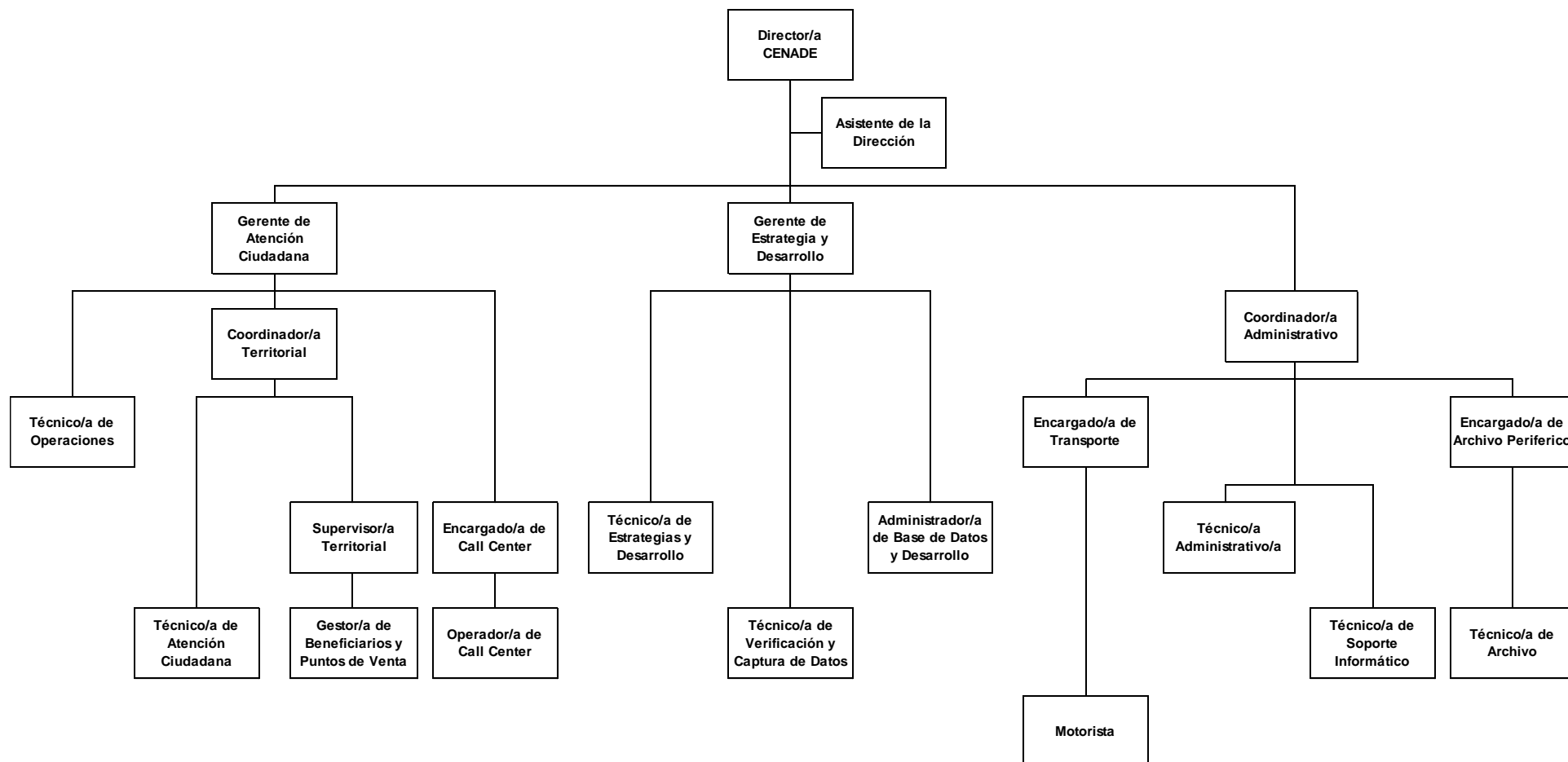
- a) Brindar información y atender a los solicitantes y beneficiarios del subsidio al GLP.
- b) Recepción de solicitudes y ejecución de trámites derivados de la administración de la entrega del subsidio al GLP.
- c) Recepción de quejas con respecto a la administración del subsidio al GLP.
- d) Afiliación y gestión de puntos de venta de GLP que solicitan vender gas de uso doméstico con subsidio.

3.4 Relaciones de trabajo (las más importantes/impacto)

RELACIONES DE TRABAJO INTERNAS	
Unidad Organizativa	Objetivo
Dirección de Tecnologías de la información	Recibir apoyo con servicios informáticos para la administración de la base de datos de solicitantes y beneficiarios del subsidio al GLP
Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional	Recibir asistencia técnica en la elaboración y seguimiento de Planes de Trabajo Anuales
Dirección de Hidrocarburos y Minas	Calcular el monto mensual del subsidio correspondiente al GLP con base en los precios internacionales de petróleo.
RELACIONES DE TRABAJO EXTERNAS	
Institución	Objetivo
Puntos de Venta de Gas de uso doméstico afiliados al mecanismo de entrega directa del subsidio	Firmar contratos de comodato entre el MINEC y las empresas distribuidoras y/o envasadoras de gas de uso doméstico para vender cilindros con subsidio y entregar el beneficio de forma directa a la población.



3.5 Estructura organizativa



4. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

No.	Título del puesto	Código (según CAPRES)	No. de Página
1.	Director/a CENADE		9
2.	Asistente a la Dirección		13
3.	Gerente/a de Operaciones		16
4.	Técnico/a de Operaciones		20
5.	Coordinador/a Territorial		24
6.	Técnico/a de Atención Ciudadana		28
7.	Supervisor/a Territorial		31
8.	Gestor/a de Beneficiarios y Puntos de Venta		34
9.	Encargado/a de Call Center		37
10.	Operador/a de Call Center		40
11.	Gerente/a de Estrategias y Desarrollo		43
12.	Técnico/a de Estrategias y Desarrollo		46
13.	Técnico/a de Verificación y Captura de Datos		49
14.	Administrador/a de Base de Datos y Desarrollo		51
15.	Coordinador/a Administrativo		54
16.	Encargado/a de Transporte		58
17.	Motorista		62
18.	Técnico/a Administrativo/a		64
19.	Técnico/a de Soporte Informático		68
20.	Encargado/a de Archivo Periférico		71
21.	Técnico/a de Archivo		74

Título:	Director/a CENADE
----------------	--------------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Despacho Ministerial
Unidad Inmediata:	Dirección CENADE
Puesto Superior Inmediato:	Ministro/a

1. Misión



Planificar, coordinar, dirigir y controlar el funcionamiento del CENADE, de conformidad al marco legal vigente, con la finalidad de otorgar a la ciudadanía de manera directa, transparente y eficaz el subsidio al Gas Licuado de Petróleo, GLP.

2. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Básica
Asistente de la Dirección	Proporcionar el apoyo necesario y oportuno en los servicios que brinda la Dirección a fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales.
Gerente/a de Atención Ciudadana	Coordinar, asegurar y controlar la ejecución de las actividades necesarias para la acreditación de beneficiarios al subsidio y afiliación de puntos de venta de GLP.
Gerente/a de Estrategia y Desarrollo	Coordinar el proceso de planificación, diseño, elaboración e implementación de instrumentos técnicos y estratégicos que permitan estandarizar y dar seguimiento a la atención y tratamiento de datos, en la gestión de otorgamiento al subsidio del GLP; así también, contribuir en la mejora continua institucional.
Coordinador/a Administrativo	Gestionar y facilitar los requerimientos de recursos de la institución para cumplir con los objetivos planteados, cumpliendo con el marco legal vigente.

3. Funciones Básicas

- a) Planificar, organizar, coordinar y controlar la ejecución de las actividades de CENADE;
- b) Autorizar y realizar las gestiones oportunas ante las unidades organizativas pertinentes para la adquisiciones de bienes y servicios para el funcionamiento de la Dirección;
- c) Cumplir y hacer cumplir las atribuciones que le conceden las leyes específicas a la Dirección, en materia de su competencia;
 - Coordinar la creación del registro de potenciales beneficiarios del subsidio al GLP, que permita a través del sistema informático verificar el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento del Subsidio al GLP.
 - Registrar y documentar a los potenciales negocios de subsistencia y otras entidades que soliciten su incorporación para gozar del beneficio del GLP;
 - Generar y validar base de puntos de ventas afiliados para la entrega del subsidio al GLP;

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 10 de 76		

- Coordinar las actividades necesarias para el otorgamiento del subsidio con la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección Reguladora de Hidrocarburos y Minas;
 - Atender y dar respuesta oportuna a los posible beneficiarios del GLP
 - Informar sobre los resultados al Ministro de Economía;
- d) Proponer alianzas estratégicas y convenios de colaboración, con diferentes instancias públicas y privadas, cuando se requiera para alcanzar las metas propuestas;
 - e) Dar seguimiento a la gestión presupuestaria para el funcionamiento de la oficina central y los CENADE;
 - f) Informar al Despacho Ministerial de las actividades desarrolladas en la oficina central y en los CENADE, de acuerdo a la periodicidad establecida;
 - g) Gestionar la actualización de los manuales administrativos y técnicos, normas y políticas de la Dirección;
 - h) Aprobar y/o autorizar manuales técnicos operativos por delegación de los titulares del despacho ministerial;
 - i) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1. Resultados Principales

- a) Plan de Trabajo de la Dirección autorizado y ejecutado de conformidad.
- b) Requerimientos para las adquisiciones de bienes y servicios autorizados.
- c) Informes de logros alcanzados presentados de forma mensual, semestral, anual y otros de conformidad a requerimientos y en cumplimiento a la normativa legal.
- d) Subsidios otorgados a los beneficiarios de conformidad al cumplimiento de los requisitos del mecanismo definido.
- e) Registro de los puntos de venta de GLP subsidiado
- f) Registros de beneficiarios actualizados y depurados
- g) Convenios/alianzas en ejecución de conformidad a las necesidades de las actividades institucionales.
- h) Manuales administrativos, normas y políticas actualizadas.

4.2. Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo, Reformas y su Reglamento de Aplicación.
- b) Disposiciones Generales del Presupuesto.
- c) Normas Técnicas de Control Interno del MINEC.
- d) Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
- e) Ley del Servicio Civil.
- f) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental.
- g) Ley de Acceso a la Información Pública.
- h) Ley de la Corte de Cuentas de la República.

- i) Normas Técnicas de Control Interno emitidas por la Corte de Cuentas de la República.
- j) Política de ahorro y austeridad para el sector Público.
- k) Ley y Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP).

5. Perfil de Contratación

5.1. Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Ciencias Económicas, ingeniería o carreras afines.
Deseable	Postgrado	Maestría en áreas económicas

Idioma: N/A

5.2. Competencias Técnicas



Competencia	Requerimiento
1. Formular, evaluar y dar seguimiento a proyectos	Indispensable
2. Administración de recursos humanos	Indispensable
3. Conocimiento de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
4. Negociación	Indispensable
5. Resolución de conflictos	Indispensable
6. Conocimientos de administración Pública	Deseable
7. Manejo y conocimiento de las leyes relacionadas con Deposito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo	Deseable
8. Conocimiento de sistemas aplicables al subsidio del gas al GLP	Deseable

5.3. Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal Directivo – PDE	
Competencias Conductuales	Grado	
Pensamiento Analítico	3	
Pensamiento Conceptual	3	
Orientación a Resultados	4	
Orientación al Ciudadano	3	
Impacto e Influencia	3	
Gestión de Equipo	4	
Trabajo en Equipo	3	
Visión Sistémica	3	



5.4. Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 4 a 6 años

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 12 de 76	

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, liderazgo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, toma de decisiones, resolución de problemas y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 13 de 76	

Título:	Asistente de la Dirección
----------------	----------------------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Despacho Ministerial
Unidad Inmediata:	Dirección CENADE
Puesto Superior Inmediato:	Director/a CENADE

1. Misión

Proporcionar el apoyo necesario y oportuno en los servicios que brinda la Dirección a fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Organizar y controlar la agenda de compromisos del(la) Director/a y Gerentes;
- b) Recibir, enviar, registrar, clasificar, archivar y custodiar la correspondencia y demás documentación normativa, técnica y administrativa;
- c) Redactar y/o digitar notas, informes y documentos varios (Autos, resoluciones, acuerdos, etc.)
- d) Fotocopiar o escanear documentos oficiales varios y aquellos que sean necesarios para completar expedientes;
- e) Realizar y recibir llamadas telefónicas;
- f) Actualizar Directorio Telefónico de uso de la Dirección;
- g) Atender usuarios externos e internos, diligenciando los requerimientos y/o resolviendo las situaciones que estén a su alcance;
- h) Elaborar y gestionar los requerimientos de bienes materiales y transporte.
- i) Velar por control y buen funcionamiento del equipo de oficina, sala de reuniones con el objeto de contribuir a una mejor coordinación de trabajo.
- j) Coordinar y brindar apoyo logístico para reuniones de trabajo, capacitación u otros que se requiera;
- k) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Agenda del (la) Director/a actualizada.
- b) Correspondencia distribuida y/o documentos firmados y archivo organizado y actualizado.
- c) Documentos y notas elaboradas y/o digitadas.
- d) Documentación requerida fotocopiada
- e) Llamadas telefónicas atendidas y realizadas
- f) Directorio telefónico actualizado.
- g) Público y/o usuarios atendidos.
- h) Requerimientos de bienes materiales, transporte u otros, gestionados y controlados.
- i) Eventos atendidos de conformidad a requerimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Normas Técnicas de Control Interno del MINEC
- b) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- c) Ley de Acceso a la Información Pública
- d) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo y su Reglamento de Aplicación
- e) Acuerdo 197, sobre los criterios de selección y/o reglas operativas para el otorgamiento del subsidio al GLP.

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Estudiante de Educación Superior	Cuarto año de Licenciatura en Ciencias Económicas o Ingeniería o carreras afines.
Deseable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines

Idiomas: N/A

5.2 Competencias Técnicas

	Competencias técnicas	Requerimiento
1.	Manejo de equipo de oficina (máquina de escribir, fax, fotocopidora, conto metro, impresor, etc.).	Indispensable
2.	Conocimiento de paquetes utilitarios informáticos.	Indispensable
3.	Conocimientos de redacción, ortografía y archivo.	Indispensable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio de Apoyo (Sin personal a cargo)- SAE	
	Competencia	SAE Grado
	Pensamiento Analítico	2
	Orientación a Resultados	2
	Orientación al Ciudadano	2
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	2
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, resolución de problemas.

Título:	Gerente/a de Atención Ciudadana
----------------	--

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Dirección CENADE
Unidad Inmediata:	Gerencia de Atención Ciudadana
Puesto Superior Inmediato:	Director/a CENADE

1. Misión



Coordinar, asegurar y controlar la ejecución de las actividades necesarias para la acreditación de beneficiarios al subsidio y afiliación de puntos de venta de GLP.

2. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Básica
Técnico/a de Operaciones	Facilitar la operatividad del mecanismo de entrega del subsidio al GLP.
Coordinador/a Territorial	Coordinar, dirigir, controlar y supervisar el conjunto de actividades que realiza la oficina territorial y ventanillas de atención departamental de CENADE, para atender y dar respuesta a los beneficiarios del subsidio del GLP y puntos de venta de gas subsidiado.
Encargado/a de Call Center	Coordinar, supervisar y darle seguimiento a las actividades que se realizan en el centro de llamadas para que la ciudadanía reciba una atención adecuada y oportuna.

3. Funciones Básicas

- a) Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades de las sedes territoriales en función de la atención a usuarios, en la gestión del otorgamiento al subsidio del GLP;
- b) Coordinar la planificación y ejecución de operativos y/o proyectos especiales;
- c) Definir e implementar estrategias operativas de manera conjunta con la Gerencias de Estrategias y Desarrollo para el logro de los resultados institucionales;
- d) Gestionar la elaboración y actualización de manuales técnicos;
- e) Proponer alianzas estratégicas de colaboración con diferentes instancias públicas y/o privadas, cuando se requiera, para alcanzar las metas propuestas;
- f) Resolver las situaciones que no estén contempladas en el manual de operaciones;
- g) Proporcionar respuesta y brindar la información pertinente para atender los casos presentados por la ciudadanía a través de diferentes instituciones;
- h) Coordinar y participar en las actividades especiales a nivel nacional por convocatoria de otras instituciones que buscan acercar los servicios a la ciudadanía;

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 17 de 76		

- i) Coordinar y autorizar la reposición y entrega de teléfonos a puntos de venta;
- j) Coordinar el monitoreo y seguimiento de transacciones sospechosas de venta de GLP subsidiado;
- k) Gestionar la impresión y reimpresión de Tarjetas Solidarias y Dorada;
- l) Gestionar las solicitudes de servicio de las distribuidoras de GLP, para venta de cilindros de GLP subsidiado;
- m) Elaborar informes relacionados con la operatividad de la gerencia;
- n) Realizar las evaluaciones anuales de desempeño al personal bajo su cargo y dar seguimiento a sus resultados;
- o) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a, de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Plan anual de trabajo elaborado
- b) Propuestas de proyectos y/u operativos para su ejecución
- c) Estrategias definidas e implementadas para garantizar los logros en el tiempo y la calidad esperada
- d) Manuales Técnicos elaborados y/o actualizados
- e) Propuestas de alianza presentadas para maximizar la operatividad CENADE a nivel regional.
- f) Respuestas brindadas a casos atípicos
- g) Propuestas de respuesta remitidas de conformidad a los casos recibidos por diferentes mecanismos de participación ciudadana
- h) Tarjetas solidarias entregadas y solicitudes de gestión de trámites recibidos.
- i) Atención oportuna a la ciudadanía a nivel nacional, en la gestión de otorgamiento de subsidio al GLP y Venta de gas subsidiado.
- j) Sanciones de puntos de venta de conformidad a la confirmación de las denuncias.
- k) Disponibilidad de teléfonos autorizados para la entrega a puntos de venta
- l) Puntos de venta de gas subsidiado habilitados
- m) Informes y/o reportes semanales y mensuales sobre los procesos relacionados a los puntos de venta de GLP y entregas de tarjetas solidarias, entre otros.
- n) Evaluaciones de desempeño realizadas con objetividad y planes de acción elaborados para aquellos casos en que se hayan identificados oportunidades de mejora.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo y su Reglamento de Aplicación
- b) Acuerdo 197, sobre los criterios de selección y/o reglas operativas para el otorgamiento del subsidio al GLP.
- c) Disposiciones Generales del Presupuesto
- d) Normas Técnicas de Control Interno del MINEC

- e) Leyes relacionadas con la Administración Pública
- f) Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
- g) Ley del Servicio Civil
- h) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- i) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines
Deseable	Postgrado	Maestría en Ciencias Económicas

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas

Competencias Técnicas		Requerimiento
1.	Administración de recursos humanos	Indispensable
2.	Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos	Indispensable
3.	Redacción y elaboración de informes técnicos	Indispensable
4.	División política nacional y nomenclatura	Indispensable
5.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
6.	Toma de decisiones	Indispensable
7.	Resolución de conflictos	Indispensable
8.	Negociación	
9.	Conocimientos de la administración pública	Deseable
10.	Conocimientos de la Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo y su Reglamento de Aplicación	Deseable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Gerencial – SGE	
Competencia		Grado
Pensamiento Analítico		3
Pensamiento Conceptual		3
Orientación a Resultados		4
Orientación al Ciudadano		3
Impacto e Influencia		3
Gestión de Equipo		4
Trabajo en Equipo		3

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 4 a 6 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, liderazgo, responsabilidad, flexibilidad, facilidad de comunicación oral y escrita, excelentes relaciones interpersonales, acostumbrado a trabajar bajo presión, toma de decisiones, disponibilidad para trabajar a nivel nacional, efectividad en la resolución de problemas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS	
CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 20 de 76



Título:	Técnico/a de Operaciones
----------------	---------------------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Dirección CENADE
Unidad Inmediata:	Gerencia de Atención Ciudadana
Puesto Superior Inmediato:	Gerente/a de Atención Ciudadana

1. Misión



Administrar y coordinar la entrega de los dispositivos móviles y tarjetas doradas para los puntos de venta del GLP de conformidad a las reglas institucionales, a fin de viabilizar la oportunidad de entrega de los mismos. Así también, garantizar la emisión y entrega de tarjetas solidarias en coordinación con las sedes regionales CENADE.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Gestionar, custodiar y coordinar la entrega de los dispositivos móviles y tarjetas doradas para los puntos de venta (reposición y nuevos puntos de venta);
 - Realizar cierre de subórdenes en el sistema GLPv2web
 - Recibir Dispositivos solicitados a la empresa proveedora;
 - Crear base de datos de Dispositivos solicitados a la empresa proveedora;
 - Activar y desactivar en el sistema de control los elementos que conforman al Punto de Venta de GLP;
 - Gestionar ante la Dirección de Tecnologías de la Información la impresión de Tarjetas Doradas para mantener existencias en la Unidad;
 - Entregar Dispositivos y Tarjetas Doradas a Coordinadores Regionales de acuerdo a las solicitudes recibidas;
 - Gestionar ante el Administrador de contratos de telefonía móvil la reposición/reparación de dispositivos;
 - Realizar pruebas de funcionamiento
 - Solicitar mantenimiento, reparaciones o bajas de los dispositivos.
 - Resguardar de manera eficiente el inventario de Dispositivos y Tarjetas Doradas de puntos de venta de GLP.
- b) Gestionar denuncias y sanciones a puntos de venta por sustracción de subsidios;
 - Gestionar el apoyo con el personal de Call Center para Consultar vía telefónica a beneficiarios la realización de transacciones de compras de cilindros de GLP, y darle seguimiento oportuno a las transacciones sospechas realizadas por los puntos de venta de GLP afiliados;
- c) Administrar la documentación relacionada y generada de conformidad a los trámites para el otorgamiento o reposición de dispositivos y tarjetas doradas;

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 21 de 76		

- Recibir solicitudes de Tarjetas Doradas, actas de sustracción de subsidio, y solicitudes de dispositivos de puntos de venta de las oficinas Departamentales CENADE.
- Elaborar actas de entrega y recepción de los Dispositivos solicitados por los Coordinadores Regionales y Empresas Gaseras.
- Gestionar la entrega de Comodatos de Empresas Gaseras y puntos de venta independientes a nivel nacional.
- Actualizar la base de datos de los dispositivos y Tarjetas Doradas.
- d) Gestionar la impresión y reimpresión de tarjeas solidarias y su posterior entrega a las oficinas departamentales de los CENADE;
 - Recibir y dar seguimiento oportuno a todas las solicitudes relacionadas con Tarjetas Solidarias remitidas por los coordinadores regionales.
 - Verificar requisitos de la documentación de las solicitudes remitidas por los Coordinadores regionales;
 - Asegurar el seguimiento oportuno de subórdenes de trabajo relacionadas con generación y regeneración de Tarjeta Solidaria.
 - Archivar solicitudes de regeneración de Tarjetas Solidarias
 - Coordinar con el superior inmediato el proceso de generación y regeneración de Tarjetas Solidarias;
- e) Recibir, revisar, distribuir y administrar las Tarjetas Solidarias Impresas por la Dirección de Tecnologías de la Información a las oficinas regionales y ventanillas de atención CENADE;
 - Coordinar la entrega de Tarjetas Recibir y gestionar Tarjetas Solidarias devueltas a la Unidad;
 - Garantizar el manejo de bases y resguardo adecuado de Tarjetas Solidarias en las oficinas Regionales
 - Gestionar el bloqueo de las tarjetas solidarias que hayan pasado sin actividad durante el rango de días permitidos de conformidad a los parámetros técnicos definidos;
- f) Seguimiento oportuno de las actividades y órdenes de trabajo reportadas según sistema GLPv2web en relación a solicitudes de subsidios y actualizaciones del padrón de beneficiarios a nivel nacional.
- g) Administrar la documentación generada de conformidad a las gestiones realizadas a nivel nacional.
- h) Elaborar informes técnicos al superior inmediato, según requerimiento;
- i) Proveer información que sea requerida para responder a las demandas ciudadanas a través de otras instituciones o mecanismos de transparencia.
- j) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Puntos de venta operando en la venta de GLP subsidiado.
- b) Puntos de venta sancionados por la confirmación de sustracción de subsidios.
- c) Base de datos de puntos de venta a nivel nacional, operando con la venta de gas subsidiado.

- d) Tarjetas solidarias disponibles para su entrega a la población beneficiaria desde las sedes regionales.
- e) Información fiable proporcionada para la atención de casos presentados por la ciudadanía a través de algún mecanismo de participación ciudadana.
- f) Informes técnicos semanales y/o consolidados de conformidad a los requerimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo, Reformas y su Reglamento de Aplicación
- b) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- c) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Ciencias Económicas, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Idiomas: N/A

5.2 Competencias Técnicas

	Competencias Técnicas	Requerimiento
1.	Redacción y elaboración de informes técnicos.	Indispensable
2.	Manejo básico de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
3.	Conocimientos en la gestión de archivo	Indispensable
4.	Conocimientos de la división administrativa de El Salvador	Indispensable
5.	Elaboración de Planes de Trabajo	Indispensable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo)-STE/M	
	Competencias Conductuales	STE/M Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e Influencia	3
	Gestión de Equipo	3



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS

CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020

VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: 23 de 76



Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo)-STE/M	
	Competencias Conductuales	STE/M Grado
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos Similares	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, resolución de problemas, gestión y seguimiento y disponibilidad para trabajar a nivel nacional, innovación.

Título:	Coordinador/a Territorial
----------------	----------------------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Gerencia de Atención Ciudadana
Unidad Inmediata:	Coordinación territorial
Puesto Superior Inmediato:	Gerente/a de Atención Ciudadana

1. Misión



Coordinar, dirigir, controlar y supervisar el conjunto de actividades que realiza la oficina territorial y ventanillas de atención departamental de CENADE, para atender y dar respuesta a los beneficiarios del subsidio del GLP y puntos de venta de gas subsidiado.

2. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Básica
Técnico/a de Atención Ciudadana	Brindar soluciones a la ciudadanía de conformidad a los trámites que demande para la gestión del otorgamiento de subsidio al GLP y afiliación de punto de venta.
Supervisor/a Territorial	Supervisar que las tareas territoriales se realicen según los criterios establecidos para el otorgamiento del beneficio al subsidio de GLP y afiliación de puntos de venta.

3. Funciones Básicas

- a) Organizar, coordinar y controlar las actividades de atención a usuarios de los servicios brindados por CENADE en la sede regional y las Ventanillas de atención departamental que le corresponda;
- Coordinar la atención y registro de datos de los posibles beneficiarios del subsidio y puntos de venta de GLP.
 - Asegurar la aplicación de protocolos, procesos y procedimientos definidos en la atención y recolección de datos;
 - Dar seguimiento oportuno de las actividades y órdenes de trabajo reportadas según sistema GLPv2web en relación a solicitudes de subsidios y actualizaciones del padrón de beneficiarios y puntos de venta de la Oficina Regional y las Ventanillas de Atención Departamentales.
 - Realización de visitas a las ventanillas de atención departamental bajo su responsabilidad y presentar informes.
 - Gestionar y administrar los bienes materiales, mobiliario y equipo necesario para el funcionamiento cada sede regional y ventanilla de atención departamental.
 - Definir y coordinar la implementación de estrategias para garantizar la efectividad de las cargas diarias y operativos de especiales relacionados con la acreditación a beneficiarios y afiliación de puntos de venta.
 - Elaborar conjuntamente con el supervisor regional y autorizar las rutas de trabajo y carga mensual de la región optimizando al máximo los recursos asignados; así

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 25 de 76	

- mismo gestionar con los coordinadores regionales el apoyo necesario en regiones específicas conforme distribución de rutas.
- Firmar y sellar los expedientes en conformidad de la consistencia y calidad de la información recolectada en los formularios utilizados.
 - Realizar las gestiones y coordinaciones para la disponibilidad y buen funcionamiento del transporte asignado a la oficina que tiene a cargo.
 - Garantizar la optimización de recurso humano y materiales asignados a su cargo.
 - Velar por la aplicación de protocolos, procesos y procedimientos definidos en la atención y recogida de datos.
 - Gestionar a la administración CENADE los bienes materiales, mobiliario y equipo necesario para el funcionamiento.
- b) Realizar las gestiones necesarias en atención del padrón de beneficiarios y puntos de venta afiliados para la venta de GLP subsidiado;
- Gestionar los dispositivos y tarjetas doradas de conformidad a las solicitudes.
 - Formalizar con el afiliado la entrega respectiva de dispositivo y tarjeta dorada.
 - Gestionar el trámite de cambio de comodatos y teléfonos para los puntos de venta afiliados.
 - Gestionar la generación y regeneración de tarjetas solidarias y coordinar su posterior entrega al beneficiario/a.
 - Registro y actualización oportuna de las órdenes de trabajo relacionadas con todas las solicitudes de beneficiarios y puntos de venta en el Sistema GLPv2web de la oficina Regional y Ventanillas de Atención.
 - Realizar entregas de documentación y expedientes a las áreas correspondiente en los tiempos definidos y previa depuración de inconsistencias.
- c) Coordinar la gestión de apoyo cuando sea necesario para la operatividad del CENADE con las autoridades y organizaciones locales;
- d) Gestionar y/o fortalecer las competencias del recurso humano asignado a la sede regional y a las ventanillas de atención departamental que estén bajo su responsabilidad, de conformidad a oportunidad identificada;
- e) Preparar y presentar informes técnicos de conformidad a los requerimientos del superior inmediato;
- f) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Rutas de trabajo mensuales y ajustadas semanalmente en coordinación con las sedes regionales aledañas, con cumplimiento en la cobertura planificada.
- b) Ciudadanía atendida con calidez y efectividad según los trámites requeridos.
- c) Registro de datos de solicitudes para acreditación y afiliación validados, firmados y remitidos de conformidad al protocolo establecido.
- d) Inventario de activo fijo controlado
- e) Tarjetas solidarias entregadas a beneficiarios/as
- f) Puntos de venta operando mediante la oportuna entrega del teléfono y tarjeta dorada
- g) Sistema informático para la gestión del subsidio al GLP, actualizado de conformidad a la dinámica del trabajo.

- h) Apoyo obtenido de las autoridades locales, instituciones y/u organizaciones en el desarrollo de las actividades del CENADE regional y/o ventanillas, cuando sea necesario.
- i) Personal capacitado y evaluado
- j) Informes elaborados y presentados semanalmente de conformidad a los requerimientos establecidos

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo y su Reglamento de Aplicación
- b) Acuerdo 197, sobre los criterios de selección y/o reglas operativas para el otorgamiento del subsidio al GLP.
- c) Disposiciones Generales del Presupuesto
- d) Normas Técnicas de Control Interno del MINEC
- e) Leyes relacionadas con la Administración Pública
- f) Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
- g) Ley del Servicio Civil
- h) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- i) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Ciencias Económicas, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Idioma: N/A

5.2 Competencias técnicas

	Competencias Técnicas	Requerimiento
1.	Manejo de cartografía y nomenclatura nacional	Indispensable
2.	Conocimiento de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
3.	Administración de Recursos Humanos	Indispensable
4.	Resolución de conflictos	Indispensable
5.	Negociación	Indispensable
6.	Redacción y elaboración de informes técnicos	Indispensable
7.	Formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.	Deseable

5.3 Competencias Conductuales



Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo)-STE/M	
Competencias Conductuales		STE/M Grado
Pensamiento Analítico		3
Orientación a Resultados		3
Orientación al Ciudadano		2
Impacto e Influencia		3
Gestión de Equipo		3
Trabajo en Equipo		2
Búsqueda de Información		3
Preocupación por el Orden y la Calidad		3

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 2 a 4 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, toma de decisiones y disponibilidad para trabajar a nivel nacional

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 28 de 76		

Título: Técnico/a de Atención Ciudadana

Institución:	Ministerio de Economía		
Unidad Superior:	Gerencia de Atención Ciudadana		
Unidad Inmediata:	Coordinación Territorial		
Puesto Superior Inmediato:	Coordinador/a Territorial		

1. Misión

Brindar soluciones a la ciudadanía de conformidad a los trámites que demande para la gestión del otorgamiento de subsidio al GLP y afiliación de punto de venta.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Brindar atención al usuario en la gestión de trámites y/o consultas de su competencia u orientar en situaciones que estén fuera de su alcance;
 - Registrar todas las consultas realizadas por los usuarios en el sistema GLPv2web
 - Garantizar el buen estado y la confidencialidad de la documentación de los solicitantes del beneficio y puntos de venta de GLP.
 - Resolver en coordinación con la Jefatura inmediata la inconsistencia de datos y/o casos atípicos.
- b) Registrar, preparar, clasificar, organizar los expedientes de los solicitantes y puntos de venta del subsidio al GLP, llevar un control del flujo de los mismos y entregarlos oportunamente al superior inmediato o a quien el delegue para el respectivo seguimiento.
 - Llevar un control de las entregas de solicitudes de re-impresión de Tarjetas Solidarias, y solicitudes de teléfonos y tarjetas duradas en las diversas categorías.
 - Recibir revisar y registrar la información que le compete de los formularios levantados en los territorios según la carga del trabajo asignada diariamente.
- c) Elaborar y presentar informe de actividades de conformidad a requerimientos;
- d) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Ciudadanía atendida con soluciones acordes al trámite gestionado.
- b) Sistema informático para la gestión del subsidio al GLP actualizado de conformidad a los trámites atendidos.
- c) Expedientes conformados de los trámites efectuados según requerimientos y entregados de conformidad al área pertinente.
- d) Informes elaborados semanalmente y presentados según requerimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo y su Reglamento de Aplicación
- Acuerdo 197, sobre los criterios de selección y/o reglas operativas para el otorgamiento del subsidio al GLP.
- Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Media	Bachillerato en cualquier especialidad
Deseable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Administración de Empresas, Comunicaciones o carreras afines

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas

Competencias Técnicas		Requerimiento
1.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos.	Indispensable
2.	Atención al cliente	Indispensable
3.	Redacción y elaboración de informes técnicos	Indispensable
4.	Técnicas de entrevista y recolección de datos	Deseable
5.	Sistemas de administración del subsidio	Deseable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (sin personal a cargo)-STE	
Competencias Conductuales		STE – Grado
Pensamiento Analítico		3
Orientación a Resultados		3
Orientación al Ciudadano		2
Impacto e Influencia		2
Trabajo en Equipo		2
Búsqueda de Información		3
Preocupación por el Orden y la Calidad		2

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

Título:	Supervisor/a Territorial
----------------	---------------------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Gerencia de Atención Ciudadana
Unidad Inmediata:	Coordinación Territorial
Puesto Superior Inmediato:	Coordinador/a Territorial

1. Misión

Supervisar que las tareas territoriales se realicen según los criterios establecidos para el otorgamiento del beneficio al subsidio de GLP y afiliación de puntos de venta.

2. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Básica
Gestor/a de Puntos de Venta y Tarjeta Solidaria	Realizar actividades territoriales necesarias para la acreditación de beneficiarios y afiliación de puntos de venta.

3. Funciones Básicas

- a) Elaborar conjuntamente con la coordinación regional la planificación de rutas de trabajo mensuales y realizar sus ajustes semanales de la región, optimizando al máximo los recursos asignados.
- b) Coordinar, asignar, dirigir y supervisar la recogida de datos del personal de campo;
 - Distribuir cargas de trabajo y proponer rutas para su ejecución.
 - Verificar la calidad y garantizar la consistencia de datos recolectados, cuidando que se hayan aplicado los criterios metodológicos pertinentes.
 - Orientar geográficamente al personal de campo.
 - Velar por la presentación del personal de campo.
 - Garantizar la disponibilidad de los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades del personal de campo.
 - Velar por la integridad física del personal a cargo;
 - Revisar y validar los datos y conformación de expedientes, para su entrega al superior inmediato.
- c) Coordinar la entrega de tarjetas solidaria, teléfono y tarjeta dorada.
- d) Elaborar y presentar informes técnicos por carga del trabajo realizada;
- e) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Rutas de trabajo semanales ajustadas y coordinadas con las regiones aledañas.
- b) Expedientes entregados al superior inmediato de conformidad a las cargas de trabajo asignadas y criterios metodológicos dados.
- c) Afiliados en operación a través de la entrega de la tarjeta y teléfono y beneficiarios con tarjeta solidaria.
- d) Informes elaborados semanalmente y otros que sean requeridos

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo y su Reglamento de Aplicación
- b) Acuerdo 197, sobre los criterios de selección y/o reglas operativas para el otorgamiento del subsidio al GLP.
- c) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- d) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Estudiante de Educación Superior	Cuarto año de Licenciatura de Ciencias Económicas, Sociales, Ingeniería o carreras afines
Deseable	Título de Educación Superior	Ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas

Competencia	Requerimiento
1. Cartografía y nomenclatura nacional	Indispensable
2. Técnicas de entrevista	Indispensable
3. Redacción y elaboración de informes técnicos	Indispensable
4. Negociación	Indispensable
5. Atención al Cliente	Indispensable
6. Resolución de conflictos	Indispensable
7. Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable

5.3 Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo)-STE/M	
	Competencias Conductuales	STE/M Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e Influencia	3

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo)-STE/M	
	Competencias Conductuales	STE/M Grado
	Gestión de Equipo	3
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, toma de decisiones y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

Título:	Gestor/a de Beneficiarios y Puntos de Venta
----------------	--

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Gerencia de Atención Ciudadana
Unidad Inmediata:	Coordinación Territorial
Puesto Superior Inmediato:	Supervisor/a Territorial

1. Misión



Realizar actividades territoriales necesarias para la acreditación de beneficiarios y afiliación de puntos de venta.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Realizar el levantamiento de datos a través de entrevista directa según el o los formularios aplicables para el otorgamiento del subsidio al GLP;
 - Complementar la información del formulario a través de la entrevista al solicitante.
 - Identificar la veracidad de los datos y consistencia de los mismos
 - Completar el formulario con la información y anexos requeridos para su entrega
 - Elaborar croquis con la información cartográfica necesaria para la ubicación de la unidad de análisis.
 - Identificar en el plano cartográfico las unidades de análisis trabajadas de conformidad al recorrido y registros realizados
 - Conformar el expediente por entrevista realizada de conformidad a los requerimientos y realizar la entrega al superior inmediato;
- b) Realizar levantamiento o cambio de comodato y/o entrega de teléfono y Tarjeta Dorada a Punto de Venta.
 - Complementar la información del Comodato en el establecimiento del solicitante.
 - Verificar la consistencia de los datos, y que todos los campos requeridos en el documento estén debidamente completados.
 - Elaborar croquis con la información cartográfica cuando sea necesario para la ubicación del punto de venta solicitante.
 - Marcar o ubicar en el plano cartográfico las unidades de análisis trabajadas de conformidad al recorrido y registros realizados
- c) Realizar entrega de Tarjeta Solidaria
 - Entrega de Tarjeta Solidaria a los beneficiarios del subsidio en el lugar de residencia.
 - completar los datos requeridos en la hoja de detalle de entrega de Tarjeta Solidaria y solicitar la firma o huella del beneficiario.
 - Elaborar croquis con la información cartográfica cuando sea necesario para la ubicación del solicitante.
 - Marcar o ubicar en el plano cartográfico las unidades de análisis trabajadas de conformidad al recorrido y registros realizados

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 35 de 76		

- d) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- Expedientes conformados y entregados, para su validación a la supervisión, según el registro de datos realizados, de conformidad a las solicitudes.
- Comodatos levantados, teléfono y tarjeta entregados a puntos de venta, de conformidad a las solicitudes de afiliación.
- Tarjetas solidarias entregadas a beneficiarios del subsidio del GLP.
- Croquis de ubicación de las unidades y planos cartográficos con la identificación de los recorridos realizados.
- Informe de las actividades realizadas según el requerimiento, diario o semanal

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo y su Reglamento de Aplicación
- Acuerdo 197, sobre los criterios de selección y/o reglas operativas para el otorgamiento del subsidio al GLP.
- Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Media	Bachillerato en cualquier especialidad
Deseable	Estudiante de Educación Superior	Licenciatura en Ciencias Económicas, Sociología, Ingeniería o carreras afines.

Idioma: N / A

5.2 Competencias Técnicas

	Competencia	Requerimiento
1.	Manejo de planos cartográficos	Indispensable
2.	Técnicas de entrevista	Indispensable
3.	Atención al cliente	Indispensable
4.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos.	Indispensable
5.	Nomenclatura nacional	Indispensable
6.	Conocimiento de sistemas de administración del subsidio	Deseable

5.3 Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (sin personal a cargo)-STE	
	Competencias Conductuales	STE - Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e Influencia	2
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 2 a 4 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

Título:	Encargado/a de Call Center
----------------	-----------------------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Gerencia de Atención Ciudadana
Unidad Inmediata:	Call Center
Puesto Superior Inmediato:	Gerente/a de Atención Ciudadana

1. Misión

Coordinar, supervisar y darle seguimiento a las actividades que se realizan en el centro de llamadas para que la ciudadanía reciba una atención adecuada y oportuna.

2. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Básica
Operador/a de Call Center	Brindar atención telefónica para servir como intermediarios(as) en la solución de demandas en la gestión de otorgamiento de los subsidios.

3. Funciones Básicas

- a) Coordinar, organizar y supervisar las actividades del Call Center:
 - Implementar y velar por el cumplimiento de los protocolos de atención de llamadas.
 - Monitorear la atención ofrecida a los clientes/usuarios y calidad de la misma.
 - Apoyar a los(as) Operadores(as) con los problemas que presenten con el sistema.
 - Autorizar vinculaciones o desvinculaciones de registros.
- b) Coordinar la realización de consultas telefónicas a beneficiarios, en apoyo a la Gerencia de Operaciones sobre el seguimiento a transacciones sospechosas realizadas por puntos de venta de GLP subsidiado.
- c) Participar y coordinar en la logística para la participación CENADE en actividades extraordinarias;
 - Coordinar la realización de llamadas a beneficiarios que de conformidad al padrón pueda atenderse en eventualidades, tales como festival de buen vivir;
- d) Realizar registro y gestión de las consultas de usuarios recibidas a través de redes sociales y/o correos electrónicos.
- e) Elaborar y presentar informes estadísticos de las actividades y funcionamiento del Call Center en forma diaria, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual;
- f) Realizar Evaluación de Desempeño al personal del área;
- g) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Actividades del Call Center coordinadas, organizadas y supervisadas.
- b) Verificaciones realizadas a beneficiarios del Subsidio al GLP, por irregularidades denunciadas en la venta de GLP subsidiado.
- c) Eventos coordinados y beneficiarios notificados para participar en los eventos.
- d) Consultas ciudadanas atendidas y resueltas, haciendo uso de las redes sociales y Correo electrónico.
- e) Informes estadísticos sobre la operatividad del Call Center.
- f) Evaluaciones de desempeño del personal, realizadas con objetividad.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo y su Reglamento de Aplicación
- b) Acuerdo 197, sobre los criterios de selección y/o reglas operativas para el otorgamiento del subsidio al GLP.
- c) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- d) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Mercadeo, Comunicaciones, , Ingeniería Industrial o carreras afines

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas

Competencias Técnicas		Requerimiento
1.	Software de telefonía AVAYA.	Indispensable
2.	Organización de Centros de Llamadas, incluyendo procedimientos y protocolos aplicados en el mismo.	Indispensable
3.	Técnicas de supervisión y coordinación de grupos de trabajo.	Indispensable
	Aplicación de procedimientos y protocolos para atención al cliente	Indispensable
4.	Redacción y elaboración de informes técnicos.	Indispensable
5.	Conocimiento sobre los servicios que ofrece CENADE	Indispensable
6.	Negociación	Indispensable
7.	Resolución de conflictos	Indispensable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales



Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo)-STE/M	
	Competencias Conductuales	STE/M Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e Influencia	3
	Gestión de Equipo	3
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Operador, Supervisor y Coordinador de Centro de Llamadas	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, proactivo, buenas relaciones humanas, presentación personal, no padecer de problemas de salud que afecten sus capacidades auditivas o de lenguaje, facilidad de expresión oral, trabajar bajo presión, toma de decisiones y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 40 de 76	

Título:	Operador/a de Call Center
----------------	----------------------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Gerencia de Atención Ciudadana
Unidad Inmediata:	Call Center
Puesto Superior Inmediato:	Encargado/a de Call Center

1. Misión

Brindar atención telefónica para servir como intermediarios(as) en la solución de demandas en la gestión de otorgamiento de los subsidios.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Atender a la ciudadanía a través de llamadas telefónicas, ofreciendo soluciones acordes a la gestión solicitada; asimismo, realizar registro de los mismos;
- b) Registrar las consultas y requerimientos de los usuarios en el sistema informático;
- c) Realizar llamadas telefónicas a beneficiarios según requerimientos;
- d) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de Conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Usuarios(as) y beneficiarios satisfechos con soluciones brindadas.
- b) Denuncias verificadas y/o beneficiarios notificados para la entrega de tarjeta solidaria.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo y su Reglamento de Aplicación
- b) Acuerdo 197, sobre los criterios de selección y/o reglas operativas para el otorgamiento del subsidio al GLP.
- c) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- d) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Media	Bachillerato General o Técnico Vocacional
Deseable	Estudiante de Educación Superior	Licenciatura en Ciencias sociales, sicología, comunicaciones o carreras afines.

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas



	Competencia	Requerimiento
1.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
2.	Facilidad de expresión oral	Indispensable
3.	Atención al cliente	Indispensable
4.	Conocimientos sobre las actividades y servicios que brinda CENADE	Deseable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (sin personal a cargo)-STE	
	Competencias Conductuales	STE - Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e Influencia	2
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Haberse desempeñado en áreas de atención al cliente	De 1 a 2 años

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 42 de 76	

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, buenas relaciones humanas, presentación personal, no padecer de problemas de salud que afecten sus capacidades auditivas o de lenguaje, facilidad de expresión oral, trabajar bajo presión, disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

Título:	Gerente/a de Estrategia y Desarrollo
----------------	---

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Dirección CENADE
Unidad Inmediata:	Gerencia de Estrategia y Desarrollo
Puesto Superior Inmediato:	Director/a CENADE

1. Misión

Coordinar el proceso de planificación, diseño, elaboración e implementación de instrumentos técnicos y estratégicos que permitan estandarizar y dar seguimiento a la atención y tratamiento de datos, en la gestión de otorgamiento al subsidio del GLP; así también, contribuir en la mejora continua institucional.

2. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Básica
Técnico/a de Estrategia y Desarrollo	Elaborar y actualizar la documentación técnica y normativa que contribuya a la eficiencia de la operatividad institucional; para garantizar procesos, procedimientos y estrategias claras que permitan una atención expedita y con equidad en los servicios que se brinda a la ciudadanía.
Administrador/a de Base de Datos y Desarrollo	Analizar, diseñar y transcribir una necesidad institucional en una solución informática escrita en lenguaje informático para facilitar y agilizar los procesos de CENADE; así también brindar el apoyo técnico a los usuarios de las aplicaciones existentes para que sean empleadas adecuadamente.
Técnico/a de verificación y captura de datos	Implementar criterios homogéneos en el análisis, validación y tratamiento de la información recopilada para garantizar la congruencia lógica de la misma.

3. Funciones Básicas

- a) Coordinar el diseño de los planes y proyectos prioritarios; así como el seguimiento a la ejecución de las actividades;
- b) Coordinar la elaboración y actualización de la documentación CENADE referida al Sistema de Control Interno, de conformidad a los estándares institucionales; así también, la documentación técnica necesaria en la gestión del otorgamiento del subsidio al GLP;
- c) Definir estrategias de operatividad, implementarlas y monitorear su aplicación, con la finalidad de viabilizar y simplificar los procesos que permitan a los usuarios disponer de respuestas oportunas;
- d) Coordinar el proceso de consistencia, validación y captura de datos;

- e) Diseñar y gestionar la automatización de la información clave de los diferentes procesos que se integran en el sistema informático para la gestión del otorgamiento del subsidio al GLP
- f) Elaborar informes mensuales sobre las actividades que realiza la Gerencia o cuando se le sean requeridos.
- g) Coordinar el procesos de capacitación y evaluación de los conocimientos del personal técnico; así también realizar el seguimiento pertinente;
- h) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Planes de operativos y estratégico, presentados para su aprobación.
- b) Planes de acción elaborados para la ejecución de proyectos;
- c) Manuales y documentos del sistema de control interno, elaborados y/o actualizados.
- d) Gestión de trámites simplificados.
- e) Base de datos con registros para la aplicación del análisis al otorgamiento del beneficio del subsidio del GLP.
- f) Documento técnico para la gestión de informes estratégicos.
- g) Informes elaborados mensualmente sobre las actividades realizadas.
- h) Personal capacitado
- i) Documentos técnicos y estratégicos elaborados, implementados y aplicados en el desarrollo de cada una de las actividades claves de la Dirección.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo, Reformas y su Reglamento de Aplicación
- b) Normas Técnicas de Control Interno del MINEC
- c) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- d) Ley de Acceso a la Información Pública
- e) Ley de la Corte de Cuentas de la República
- f) Normas Técnicas de Control Interno emitidas por la Corte de Cuentas de la República
- g) Política de ahorro y austeridad para el sector Público.

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Ciencias Económicas, ingeniería industrial o carreras afines.

Idiomas: N/A

5.2 Competencias Técnicas

Competencias Técnicas		Requerimiento
1	Administración de personal	Indispensable
2	Aplicación de Métodos Estadísticos de Investigación y econométricos	Indispensable
3	Formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.	Indispensable
4	Redacción y elaboración de informes técnicos	Indispensable
5	Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
6	Diseño y análisis de procesos	Indispensable
7	Diseño y seguimiento de indicadores	Indispensable
8	Resolución de conflictos	Indispensable
9	Negociación	Indispensable
10	Elaborar presupuestos de gobierno	Indispensable
11	Diseño e implementación de sistemas de calidad	Deseable
12	Leyes, reglamentos y normas técnicas relacionados al puesto	Deseable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales



Grupo:	Personal del Servicio Gerencial – SGE	
	Competencia	Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Pensamiento Conceptual	3
	Orientación a Resultados	4
	Orientación al Ciudadano	3
	Impacto e Influencia	3
	Gestión de Equipo	4
	Trabajo en Equipo	3

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 4 a 6 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, toma de decisiones, innovación y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 46 de 76	

Título:	Técnico/a de Estrategias y Desarrollo
----------------	--

Institución:	Ministerio de Economía		
Unidad Superior:	Dirección CENADE		
Unidad Inmediata:	Gerencia de Estrategia y Desarrollo		
Puesto Superior Inmediato:	Gerente/a de Estrategia y Desarrollo		

1. Misión

Elaborar y actualizar la documentación técnica y normativa que contribuya a la eficiencia de la operatividad institucional para garantizar procesos, procedimientos y estrategias claras que permitan una atención expedita y con equidad en los servicios que se brinda a la ciudadanía.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Elaborar y actualizar documentos técnico-administrativos y estrategias que definan de forma clara la actuación institucional, garantizando procesos expeditos y con equidad;
 - Diseñar y/o actualizar los procesos y procedimientos
 - Elaborar y/o actualizar los documentos e instrumentos para el levantamiento y procesamientos de datos.
 - Elaborar y/o actualizar los documentos técnicos para el tratamiento de los datos.
 - Elaborar y/o actualizar el Manual de Organización y Funciones
- b) Apoyar la elaboración de planes y proyectos; asimismo, realizar su seguimiento respectivo;
- c) Diseñar y apoyar el proceso de implementación de estrategias para la operatividad de los diferentes servicios institucionales, a fin de garantizar eficiencia y equidad en la atención y respuesta a la ciudadanía.
- d) Capacitar y evaluar al personal técnico;
- e) Construir y dar seguimiento a indicadores claves de desempeño
- f) Ejecutar evaluaciones al cumplimiento de procesos y procedimientos
- g) Asistir el proceso de verificación y captura de datos
- h) Elaborar informes sobre las actividades mensuales que realiza o cuando se le sean requeridos.
- i) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Documentos técnico-administrativos elaborados e implementados en la ejecución de los procesos relevantes.
- b) Planes y proyectos propuestos para su ejecución
- c) Estrategias propuestas

- d) Personal técnico capacitado y evaluado de conformidad a la necesidad de las áreas y/o a requerimiento.
- e) Matriz de indicadores de desempeño construidos y con el seguimiento pertinente.
- f) Propuestas de mejoras y/o simplificación en los procesos y procedimientos en la operatividad y/o servicios que brinda el CENADE.
- g) Personal asistido en la aplicación de los criterios para la verificación y captura de datos.
- h) Informe mensual elaborado sobre las actividades ejecutadas.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo, Reformas y su Reglamento de Aplicación.
- b) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental.
- c) Ley de Acceso a la Información Pública.
- d) Normas Técnicas de Control Interno del MINEC.
- e) Norma General Para la Elaboración de Documentos Normativos del MINEC.
- f) Política de ahorro y austeridad para el sector Público.

5. Perfil de Contratación

5.1. Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Ciencias Económicas, Ingeniería Industrial o carreras afines

Idioma: Inglés técnico

5.2. Competencias Técnicas

	Competencia	Requerimiento
1.	Aplicación de métodos estadísticos de investigación	Indispensable
2.	Ingeniería de procesos y simplificación de trámites	Indispensable
3.	Formular, evaluar y dar seguimiento a proyectos.	Indispensable
4.	Redacción y elaboración de informes técnicos	Indispensable
5.	Construir indicadores	Indispensable
6.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
7.	Conocimiento técnico del idioma inglés a nivel básico (escrito, hablado y leído).	Deseable
8.	Conocimientos sobre el diseño e implementación de sistemas de calidad	Deseable

5.3. Perfil de Competencias Conductuales



Grupo:	Personal del Servicio Técnico (sin personal a cargo)-STE	
Competencias Conductuales		STE – Grado
Pensamiento Analítico		3
Orientación a Resultados		3
Orientación al Ciudadano		2
Impacto e Influencia		2
Trabajo en Equipo		2
Búsqueda de Información		3
Preocupación por el Orden y la Calidad		2

5.4. Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, innovación y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 49 de 76	

Título:	Técnico/a de Verificación y Captura de Datos
----------------	---

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Dirección CENADE
Unidad Inmediata:	Gerencia de Estrategia y Desarrollo
Puesto Superior Inmediato:	Gerente/a de Estrategia y Desarrollo

1. Misión

Implementar criterios homogéneos en el análisis, validación y tratamiento de la información recopilada para garantizar la congruencia lógica de la misma.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Verificar la consistencia de datos en los expedientes u otra documentación que se le requiera, aplicando criterios, metodologías e instrucciones dadas para tal fin.
 - Realizar chequeo de consistencia de los datos
 - Recibir y revisar la carga de trabajo asignada.
 - Devolver la carga de trabajo para la realización del proceso subsiguiente.
 - Resolver la falta de documentos, inconsistencia y/o casos atípicos.
- b) Digitar los datos de expedientes y documentos diversos que le sean requeridos, manteniendo la objetividad y confidencialidad de los mismos;
- c) Complementar datos de comodatos y validar en sistema los datos de los documentos personales.
- d) Elaborar informes y reporte técnicos requeridos.
- e) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.



4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Documentos con datos consistentes de conformidad a los protocolos técnicos establecidos
- b) Base de datos de potenciales beneficiarios para el análisis de acreditación para el otorgamiento de subsidio al GLP.
- c) Comodatos de afiliación de puntos de venta, disponibles para su autenticación.
- d) Informes y/o reportes técnicos elaborados y presentados de conformidad a requerimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo, Reformas y su Reglamento de Aplicación

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 50 de 76	

- b) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- c) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Media	Bachillerato en cualquiera de las especialidades
Deseable	Estudiante de Educación Superior	Licenciatura en Ciencias Económicas, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas

	Competencia	Requerimiento
1.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
2.	Habilidad mecanográfica	Indispensable
3.	Redacción de documentos técnicos	Deseable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal de Servicio Técnico (Sin personal a cargo)- STE	
	Competencia	STE Grado
	Pensamiento Analítico	2
	Orientación a Resultados	2
	Orientación al Ciudadano	2
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	2
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	Hasta 1 año

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, trabajar bajo presión.

Título:	Administrador/a de Base de Datos y Desarrollo
----------------	--

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Dirección CENADE
Unidad Inmediata:	Gerencia de Estrategia y Desarrollo
Puesto Superior Inmediato:	Gerente/a de Estrategia y Desarrollo

1. Misión

Analizar, diseñar y transcribir una necesidad institucional en una solución informática escrita en lenguaje informático para facilitar y agilizar los procesos de CENADE; así también brindar el apoyo técnico a los usuarios de las aplicaciones existentes para que sean empleadas adecuadamente.

2. Supervisión Inmediata

N/A



3. Funciones Básicas

- a) Analizar, diseñar y desarrollar sistemas informáticos que brinden solución a las necesidades informáticas de la institución;
 - Recopilación de datos de los proyectos a desarrollar.
 - Documentar los sistemas (manual de usuario y diseño del mismo).
 - Realización de pruebas e instalación de las aplicaciones.
- b) Capacitar a los usuarios de las aplicaciones;
- c) Brindar apoyo técnico a los usuarios de las aplicaciones existentes;
 - Re-capacitar a usuarios.
 - Modificar las soluciones informáticas de acuerdo a requerimientos y/o necesidades.
 - Detención de inconsistencias y la corrección respectiva.
 - Actualización de las bases de datos.
 - Velar por la seguridad de la información.
- d) Elaborar informes y reportes técnicos requeridos;
- e) Velar por el buen uso de los bienes muebles asignados y responder por los mismos de conformidad al instructivo respectivo o su reposición. Así también solicitar el mantenimiento, reparación o baja;
- f) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Soluciones informáticas implementadas, con la documentación pertinente.
- b) Usuarios capacitados para el uso de la solución informática implementada.
- c) Soluciones informáticas mejoradas y/o modificadas, funcionando de conformidad a las necesidades de los procesos institucionales.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 52 de 76		

- d) Informes de actividades y/o reportes técnicos elaborados de conformidad a los requerimientos.
- e) Cumplimiento de la normativa para el registro, uso y control de los bienes del MINEC.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo, Reformas y su Reglamento de Aplicación
- b) Normas Técnicas de Control Interno del MINEC
- c) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- d) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines



Idioma: inglés técnico

5.2 Competencias Técnicas

Competencia	Requerimiento
1. Manejo de paquetes utilitarios informáticos.	Indispensable
2. Manejo de paquetes de desarrollo y programación	Indispensable
3. Administración de Bases de Datos	Indispensable
4. Formular, evaluar y dar seguimiento a proyectos.	Indispensable
5. Redactar y elaborar de informes técnicos	Indispensable
6. Conocimiento de inglés técnico a nivel básico (escrito, hablado y leído)	Deseable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (sin personal a cargo)-STE	
Competencias Conductuales	STE – Grado	
Pensamiento Analítico	3	
Orientación a Resultados	3	
Orientación al Ciudadano	2	
Impacto e Influencia	2	
Trabajo en Equipo	2	
Búsqueda de Información	3	
Preocupación por el Orden y la Calidad	2	

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 53 de 76	

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, creatividad, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, innovación y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS

CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020

VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: 54 de 76



Título: Coordinador/a Administrativo

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Dirección CENADE
Unidad Inmediata:	Coordinación Administrativa
Puesto Superior Inmediato:	Director/a CENADE

1. Misión



Gestionar y facilitar los requerimientos de recursos de la institución para cumplir con los objetivos planteados, cumpliendo con el marco legal vigente.

2. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Básica
Encargado/a de Transporte	Coordinar y supervisar el servicio de transporte y mantener la flota vehicular en condiciones de buen funcionamiento para la prestación del servicio del quehacer institucional.
Técnico/a Administrativo/a	Apoyar en la generación de documentos para la gestión y control de las actividades Administrativas contribuyendo con la operatividad CENADE, de conformidad a los lineamientos de las unidades vinculantes en la Secretaría de Estado MINEC.
Técnico/a en Soporte Informático	Atender las necesidades en mantenimiento de software, hardware y redes de comunicación.
Encargado/a de Archivo Periférico	Dirigir, coordinar y controlar la organización y el funcionamiento del archivo, para custodiar y organizar la documentación, con la finalidad de facilitar la consulta institucional y también a la ciudadanía, de acuerdo con la normativa de accesibilidad a la documentación.

3. Funciones Básicas

- Coordinar y controlar la ejecución de las actividades de cada área dependiente de la Unidad administrativa;
- Elaborar en coordinación con las Gerencias de Planificación y Desarrollo Institucional y Financiera el proyecto presupuestario y plan de Trabajo Anual de la Dirección;
- Realizar seguimiento y control de la ejecución del presupuesto anual de CENADE ;
- Autorizar y coordinar la entrega de los requerimientos de bienes materiales y de apoyo logístico;
- Gestionar ante las Unidades competentes la adquisición de bienes y servicios;

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 55 de 76		

- f) Administrar los contratos de servicios según sea pertinente;
- g) Realizar las coordinaciones pertinentes para mantener un inventario actualizado y funcional de mobiliario, equipo e inmuebles;
- h) Administrar la flota vehicular asignada;
- i) Controlar, custodiar y supervisar la distribución y liquidación del combustible utilizado por los vehículos nacionales;
- j) Coordinar las atenciones de soporte informático;
- k) Informar al Director mensualmente y cuando se le requiera sobre las actividades realizadas;
- l) Coordinar la administración y funcionamiento del Archivo Periférico;
- m) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Actividades coordinadas y ejecutadas de conformidad a lo previsto.
- b) Proyecto presupuestario y plan de trabajo propuesto y presentado a la Dirección.
- c) Bienes materiales y apoyos logísticos autorizados y entregados a las unidades solicitantes.
- d) Bienes y servicios gestionados, ante las unidades administrativas MINEC, para el funcionamiento de la Dirección.
- e) Remisión de Informes y controles de asistencia del personal para la elaboración de la nómina de pago de los honorarios respectivos.
- f) Coordinaciones realizadas para el otorgamiento de las prestaciones del personal.
- g) Servicios recibidos a conformidad;
- h) Inventario de activo fijo actualizado.
- i) Vehículos asignados a CENADE en servicio y en condiciones aceptables.
- j) Informe y/o liquidación del combustible distribuido
- k) Informe elaborados sobre las actividades desarrolladas por la Gerencia.
- l) Archivo periférico funcionando de conformidad a los lineamientos pertinentes.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo, Reformas y su Reglamento de Aplicación
- b) Ley de Asetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
- c) Ley del Servicio Civil
- d) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- e) Ley de Acceso a la Información Pública Disposiciones Generales del Presupuesto
- f) Leyes relacionadas con la Administración Pública

- g) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su Reglamento
- h) Ley de Administración Financiera Institucional (AFI)
- i) Normas Técnicas de Control Interno del MINEC

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Administración de Empresas, Economía o carreras afines
Deseable	Post-grado	Maestría en Administración



Idiomas: N/A

5.2 Competencias Técnicas

Competencias Técnicas		Requerimiento
1.	Manejo de la normativa legal que rige la operatividad de la administración pública y específicamente el puesto.	Indispensable
2.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
3.	Administración de personal	Indispensable
4.	Formular, evaluar y dar seguimiento a proyectos	Indispensable
5.	Negociación	Indispensable
6.	Solución de conflictos	Indispensable
7.	Elaborar planes de trabajo relacionados al puesto	Indispensable
8.	Conocimientos sobre Procesos Organizacionales	Indispensable
9.	Redacción y elaboración de informes técnicos	Indispensable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Gerencial – SGE	
	Competencia	Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Pensamiento Conceptual	3
	Orientación a Resultados	4
	Orientación al Ciudadano	3
	Impacto e Influencia	3
	Gestión de Equipo	4
	Trabajo en Equipo	3

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 57 de 76	

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 2 a 4 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, toma de decisiones, liderazgo, creatividad, innovación y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

Título:	Encargado/a de Transporte
----------------	----------------------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Coordinación Administrativa
Unidad Inmediata:	Unidad de Transporte
Puesto Superior Inmediato:	Coordinador/a Administrativo/a

1. Misión



Coordinar y supervisar el servicio de transporte y mantener la flota vehicular en condiciones de buen funcionamiento para la prestación del servicio del quehacer institucional.

2. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Básica
Motorista	Transportar al personal de la Institución para realizar actividades de atención ciudadana, trasladar documentos y/o bienes, así como mantener en buenas condiciones el vehículo para su óptimo funcionamiento.

3. Funciones Básicas

- a) Supervisar y asegurar el buen funcionamiento y estado de las unidades de transporte asignadas:
 - Elaborar, gestionar y asegurar la ejecución del plan anual de mantenimiento preventivo de vehículos
 - Gestionar y dar seguimiento a los requerimientos de mantenimiento correctivo y otros insumos necesarios para el buen funcionamiento de la flota vehicular.
 - Gestionar, supervisar y coordinar el trabajo de los talleres de mantenimiento subcontratados, asegurando transparencia y calidad en el servicio.
 - Supervisar el uso, cuidado del equipo y accesorios de los vehículos
 - Elaborar y mantener actualizado el registro de mantenimiento preventivo y correctivo por vehículo
- b) Supervisar y asegurar un funcionamiento eficiente en costos y operación de la unidad de transporte:
 - Incrementar la productividad del consumo de combustibles mediante la buena gestión, asignación y control del consumo de los vales de combustibles.
 - Establecer recorridos y/o rutas de vehículo que reduzcan el consumo de combustible y a su vez reduzcan tiempos y/o distancias del mismo.
 - Administrar eficientemente las solicitudes de requerimientos de vehículos

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 59 de 76	

- Asignar y autorizar la salida servicio de transporte solicitado
 - Identificar y proponer alternativas viables para cubrir las necesidades de transporte que excedan la capacidad del equipo disponible.
 - Controlar y supervisar el debido diligenciamiento de la bitácora de recorrido.
 - Administrar el recurso humano a su cargo.
 - Asistir y gestionar el apoyo pertinente al personal asignado en casos de accidentes, desperfectos mecánicos y/o robos.
 - Informar semanalmente al Jefe Inmediato las condiciones en que se encuentran las unidades de transporte por diversas causas.
 - Gestionar y realizar la renovación de tarjetas de circulación y seguros contra terceros de los vehículos.
- c) Asegurar la seguridad y satisfacción del usuario de las unidades de transporte. (Motoristas y usuarios):
- Establecer manuales y/o procedimientos de uso de vehículos para motoristas
 - Establecer rutas y o recorridos que no afecten la seguridad de los usuarios y motoristas.
 - Asegurar que los motoristas estén debidamente capacitados y autorizados para realizar su trabajo, así como también estén en condiciones adecuadas para realizar sus trabajos.
 - Medir y mejorar la satisfacción del usuario por medio de acciones que mejoren las condiciones y forma de prestar el servicio.
- d) Controlar y registrar el recorrido de los vehículos;
- Revisar y verificar bitácora de recorrido de los vehículos de CENADE;
 - Ingresar las bitácoras de recorrido de los vehículos de CENADE al sistema SISTRAMS;
- e) Controlar el uso y consumo de combustible de los vehículos cotejando la documentación pertinente en el sistema;
- f) Realizar la asignación de vehículos de conformidad a las solicitudes ingresadas al sistema;
- g) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato /a, de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Flota vehicular en buen estado y funcionamiento.
- b) Disminuye al máximo el reporte de incidentes por desperfectos mecánicos
- c) Programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo ejecutado
- d) Registro actualizado de mantenimiento preventivo y correctivo de cada vehículo
- e) Refrendas y aseguramientos tramitados
- f) Asistencia brindada en casos de accidentes, desperfectos mecánicos y/o robos
- g) Cero incidentes o accidentes que afecten la seguridad de los motoristas o usuarios debido a causas controlables

- h) Nivel de satisfacción del usuario de transporte arriba del 85%
- i) Eficiente uso de recursos.
- j) Asignación y liquidación de vales de combustibles realizada
- k) Documentación de respaldo del consumo de combustible.
- l) Informe del equipamiento, limpieza y condiciones mecánicas de los vehículos.
- m) Sistema actualizado con los registros del kilometraje recorrido por los vehículos institucionales.
- n) Comprobantes de combustibles debidamente conciliados en el sistema.
- o) Vehículos asignados a misión oficial de conformidad a la solicitud y disponibilidad.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Reglamento General de Transito
- b) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- c) Ley de Acceso a la Información Pública
- d) Ley de Adquisiciones y contrataciones de la Administración Publica

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Estudiante de Educación Superior	Cuarto año en Licenciatura de Administración de Empresas, Ingeniería o carreras afines.
Deseable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería o carreras afines

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas

	Competencia	Requerimiento
1.	Manejo de paquetes informáticos utilitarios	Indispensable
2.	Manejo de vehículos livianos	Indispensable
3.	Técnicas de archivo	Indispensable
4.	Administración de personal	Indispensable
5.	Nomenclatura de El Salvador	Indispensable
6.	Elaboración de planes de trabajo relacionados al puesto	Indispensable
7.	Manejo de leyes, reglamentos y normas técnicas relacionadas al puesto	Indispensable
8.	Negociación	Indispensable
9.	Solución de conflictos	Indispensable
10.	Mecánica automotriz	Deseable

5.3 Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo)-STE/M	
Competencias Conductuales		STE/M Grado
Pensamiento Analítico		3
Orientación a Resultados		3
Orientación al Ciudadano		2
Impacto e Influencia		3
Gestión de Equipo		3
Trabajo en Equipo		2
Búsqueda de Información		3
Preocupación por el Orden y la Calidad		3

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, toma de decisiones, liderazgo, creatividad, y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

Título:	Motorista
----------------	------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Coordinación Administrativa
Unidad Inmediata:	Unidad de Transporte
Puesto Superior Inmediato:	Encargado/a de Transporte

1. Misión

Proporcionar servicio de conducción de vehículos automotores de una manera segura, eficiente, oportuna y de satisfacción para el usuario.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Trasladar a personal autorizado al lugar o institución de destino velando por su seguridad y cuidando que el servicio sea eficiente, oportuno y de satisfacción para el mismo:
 - Realizar chequeo general del vehículo (luces, batería, combustible, niveles de aceite solución y agua, llantas, herramientas, autorización de circulación, póliza, tarjeta de circulación, entre otros).
 - Mantener limpio el interior y exterior del vehículo.
 - Complementar la bitácora de recorrido.
 - Generar en el SISTRANS el reporte diario de la misión oficial
 - Informar a la Jefatura inmediata de cualquier incidente que ocurra en el desempeño de la misión.
- b) Mantener el vehículo asignado en perfectas condiciones de operatividad e inspeccionar la seguridad y riesgo de la unidad.
- c) Dar cumplimiento a las Leyes, reglamentos y normativas que regulen la circulación de los automotores.
- d) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.



4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Personal traslado a los lugares de destino de conformidad a las solicitudes atendidas.
- b) Vehículo en buen estado y funcionamiento, a través de los mantenimientos preventivos y/o correctivos realizados.
- c) Libre circulación del automotor en cumplimiento a las disposiciones legal.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Reglamento General de Transito
- b) Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial
- c) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- d) Ley de Acceso a la Información Pública

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 63 de 76	

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Bachiller en cualquier especialidad

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas

	Competencia	Requerimiento
1.	Nomenclatura a nivel nacional	Indispensable
2.	Mecánica automotriz básica	Indispensable
3.	Reglas básicas de cortesía y atención al cliente	Indispensable
4.	Manejo de vehículos liviano	Indispensable
5.	Conocimiento de las leyes de tránsito	Indispensable
6.	Mantenimiento de vehículos	Indispensable

5.3 Competencias Conductuales



Grupo:	Personal del Servicio de Apoyo (Sin personal a cargo)- SAE	
	Competencia	SAE Grado
	Pensamiento Analítico	2
	Orientación a Resultados	2
	Orientación al Ciudadano	2
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	2
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 64 de 76	

Título:	Técnico/a Administrativo/a
----------------	-----------------------------------

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Dirección CENADE
Unidad Inmediata:	Coordinación Administrativa
Puesto Superior Inmediato:	Coordinador/a Administrativo/a

1. Misión



Apoyar en la generación de documentos para la gestión y control de las actividades Administrativas contribuyendo con la operatividad CENADE, de conformidad a los lineamientos de las unidades vinculantes en la Secretaría de Estado MINEC.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Apoyar la gestión de adquisición de bienes o servicios;
 - Elaborar requisiciones según los formatos determinados.
 - Elaborar documentos técnicos de respaldo para adquisición de Bienes y Servicios.
 - Tramitar autorizaciones y firmas.
 - Elaborar controles de seguimiento.
 - Elaborar documentos de respaldo para la recepción de Bienes y Servicios.
 - Elaborar informes de seguimiento sobre compras, recepciones y otros.
- b) Apoyar la administración del recurso humano
 - Elaborar cuadros de control de asistencia
 - Elaborar controles permisos y licencias
 - Elaborar análisis de tendencias de permisos y licencias presentadas por el personal
 - Apoyar en la presentación de permisos a la Gerencia de Recursos Humanos del MINEC.
 - Elaborar planillas de pago de servicios.
 - Tramitar firmas y autorizaciones.
 - Gestionar pagos de planillas con la Gerencia Financiera del MINEC.
 - Elaborar informes sobre pago de planillas.
 - Apoyar la coordinación y gestiones requeridas para la entrega de prestaciones del personal.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 65 de 76	

- Apoyar en la gestión para el fortalecimiento y desarrollo del talento humano.
- c) Apoyar la Administración de almacén;
- Elaborar controles de entrega de productos e insumos
 - Realizar análisis de consumo de productos e insumos
 - Elaborar proyecciones de uso de productos e insumos
 - Realizar informes de ingresos, consumo y existencia de productos e insumos
 - Elaborar requisiciones de productos e insumos de Almacén
 - Controlar y registrar las entradas y salidas de los bienes de consumo
 - Recibir los bienes materiales requeridos.
 - Realizar entrega de bienes materiales de conformidad a los requerimientos.
- d) Apoyar en el control y asignación de los activos fijos;
- Elaborar controles de ingreso, traslados, asignación o des-asignación de mobiliario y equipo al personal.
 - Elaborar y/o actualizar catálogo de activos.
 - Gestionar autorizaciones de salida de equipos.
 - Gestionar viñetas de código de Activos.
 - Colocar viñetas en los Activos.
 - Realizar verificación anual de mobiliario y equipo
 - Codificar el mobiliario y equipo
 - Elaborar informes sobre los activos que le sean requeridos y/o de conformidad a las normativas.
- e) Apoyar en el control de la gestión financiera
- Dar seguimiento y controlar la ejecución del presupuesto Anual de CENADE.
 - Revisar estados de cuentas bancarias
 - Conciliar saldos contables, bancarios y tesorería.
 - Registrar los pagos del subsidio del GLP.
 - Elaborar y controlar las retenciones del personal de CENADE
 - Realizar y controlar los ajustes contables
- f) Apoyar en la coordinación y supervisión de la ejecución de las actividades de servicios subcontratados (seguridad y limpieza);
- g) Apoyar en el archivo, preparación de documentación e informes de la gerencia;
- h) Elaborar y presentar informes de conformidad a requerimientos;
- i) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Bienes y/o servicios adquiridos y asignados para la Operatividad del CENADE
- b) Personal CENADE con pago de salarios y entregas de prestaciones oportunas.
- c) Inventario de bienes materiales actualizado y con el stock y controles necesarios.
- d) Inventario de activo fijo actualizado y con los controles pertinentes.
- e) Servicios subcontratados realizados de conformidad al contrato e instrucciones giradas.
- f) Comunicaciones giradas y/o informes recopilados de conformidad a lo requerido.
- g) Informes y documentación archiva y disponible para los fines pertinentes;
- h) Informes elaborados y presentados según requerimiento.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- b) Ley de Acceso a la Información Pública Disposiciones Generales del Presupuesto
- c) Leyes relacionadas con la Administración Pública
- d) Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
- e) Ley del Servicio Civil
- f) Código de trabajo
- g) Normas Técnicas de Control Interno del MINEC

5 Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Estudiante de Educación Superior	Cuarto año en Licenciatura de Administración de Empresas, Contaduría Pública, psicología, Ingeniería Industrial o carreras afines
Deseable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública, psicología, Ingeniería Industrial o carreras afines

Idiomas: N/A

5.2 Competencias Técnicas

Competencias técnicas		Requerimiento
1.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
2.	Redacción y elaboración de informes técnicos	Indispensable
3.	Levantamiento de inventario	Indispensable

Competencias técnicas		Requerimiento
4.	Manejo de leyes, reglamento y normativa vinculada en el desempeño del puesto	Indispensable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (sin personal a cargo)-STE	
	Competencias Conductuales	STE - Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e Influencia	2
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares realizando gestiones de compras, manejo de activo, entre otros.	De 2 a 4 años

6 Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, creatividad y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

Título:	Técnico/a en Soporte Informático
----------------	---

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Dirección CENADE
Unidad Inmediata:	Coordinación Administrativa
Puesto Superior Inmediato:	Coordinador/a Administrativo

1. Misión



Atender las necesidades en mantenimiento de software, hardware y redes de comunicación.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Brindar soporte técnico en hardware y la asistencia técnica en software;
 - Realizar mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos informáticos que sea pertinentes (limpieza interna y revisión de CPU, UPS, Impresoras, monitores, teclas, mouse, accesorios de equipo de call center entre otros).
 - Instalar y/o desinstalar Software
 - Gestionar el manejo de usuarios de dominio y correo electrónico.
 - Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos.
 - Realizar instalación y mantenimiento de software propio o programas comerciales, libres u originales, contrarrestando la piratería.
 - Recuperar datos eliminados o destruidos.
 - Instalación de redes de comunicación.
 - Revisión de redes existentes.
 - Revisión de swicht, router, patch panel y otros.
 - Certificación de Puntos de Red.
 - Mantenimiento al sistema AVAYA.
- b) Administrar el inventario de equipo informático
 - Elaborar controles de movilización de equipos informáticos
 - Asignar o realizar cambios de equipo
 - Dar de baja el equipo
 - Actualizar el inventario de equipo informático con activo fijo
 - Disponer del inventario de equipo informático debidamente actualizado

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 69 de 76		

- c) Recomendar al superior inmediato la implantación de nuevos requerimientos informáticos o procedimientos administrativos que coadyuven al proceso de mantenimiento de los equipos;
- d) Presentar informes mensuales al superior inmediato sobre el cumplimiento de metas, dificultades encontradas o aquellos que le sean requeridos.
- e) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Soluciones implementadas en software y hardware para el funcionamiento adecuado de los equipos informáticos.
- b) Propuestas de solución informática y/o procedimientos, presentados al superior inmediato.
- c) Inventario y control de hardware y software actualizado
- d) Informe elaborado y presentado según requerimientos de las actividades desarrolladas.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- b) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Media	Bachillerato técnico, en computación o afines.
Deseable	Título de Educación Superior	Ingeniería o Licenciatura en Sistemas computacionales o carreras afines

Idioma: Inglés

5.2 Competencias Técnicas

	Competencia	Requerimiento
1.	Manejo de redes de datos, equipos de protección y configuraciones de software	Indispensable
2.	Realizar diagnóstico, reparación y mantenimiento de computadoras, impresoras y otros periféricos (armado y desarmado de equipos).	Indispensable
3.	Manejo de protocolo TCP/IP.	Indispensable
4.	Conocimiento básico de inglés técnico (escrito, hablado y leído).	Deseable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (sin personal a cargo)-STE	
	Competencias Conductuales	STE – Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e Influencia	2
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 2 a 4 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, creatividad, innovación y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

Título:	Encargado/a de Archivo Periférico
----------------	--

Institución:	Ministerio de Economía
Unidad Superior:	Coordinación Administrativa
Unidad Inmediata:	Unidad de Archivo Periférico
Puesto Superior Inmediato:	Coordinador/a Administrativo/a

1. Misión



Dirigir, coordinar y controlar la organización y el funcionamiento del archivo, para custodiar y organizar la documentación, con la finalidad de facilitar la consulta institucional y también a la ciudadanía, de acuerdo con la normativa de accesibilidad a la documentación.

2. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Básica
Técnico/a de Archivo	Apoyar en las actividades procesamiento y resguardo de documentos físicos y digitales, con la finalidad de construir el histórico de la gestión institucional.

3. Funciones Básicas

- a) Administrar los expedientes y documentos relacionados de interés institucional;
 - Dar cumplimiento a los procesos de recepción, organización, control, préstamos y custodio de expedientes;
 - Gestionar y aplicar las medidas necesarias para la conservación de la documentación.
 - Cumplir con los protocolos definidos para el préstamo de documentos.
 - Dar cumplimiento a las normativas de archivística aplicadas en la institución en la administración de los expedientes.
 - Administrar la base de datos de expedientes;
- b) Coordinar la implementación de los procesos de normalización, identificación, organización, catalogación, conservación, automatización y administración de la documentación y bibliografía institucional, resguardada en los Archivos bajo su coordinación de conformidad a los lineamientos de la Unidad de Gestión Documental y Archivos;
- c) Coordinar el proceso de digitalización de la documentación técnica y administrativa
- d) Elaborar y presentar los informes de conformidad a requerimientos.
- e) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	DIRECCIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS		
	CÓDIGO: MOF-GTHC-CENADE-020	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: 72 de 76		

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Expedientes y documentos relacionados archivados de conformidad a la normativa respectiva y custodia pertinente.
- b) Documentación institucional administrada bajo los procesos de normalización, identificación, organización, catalogación, conservación y automatización.
- c) Documentos digitales (METADATA) almacenados y listos para su utilización por parte de los usuarios autorizados.
- d) Informes elaborados y presentados oportunamente de conformidad a los requerimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- b) Ley de Acceso a la Información Pública
- c) Lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Superior	Técnico/a en Bibliotecología
Deseable	Título de Educación Superior	Licenciatura en Historia, Administración de Empresas o carreras afines a la gestión de la información.

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas

	Competencia	Requerimiento
1.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
2.	Manejo del sistema de archivo institucional	Indispensable
3.	Administración de recursos humanos	Indispensable
4.	Manejo de Leyes, reglamentos y normativas relacionadas al desempeño del puesto	Indispensable
5.	Redacción y elaboración de informes	Indispensable
6.	Elaboración de planes de trabajo	Indispensable
7.	Negociación	Indispensable
8.	Solución de conflictos	Indispensable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo)-STE/M	
	Competencias Conductuales	STE/M Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e Influencia	3
	Gestión de Equipo	3
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	Hasta 1 año

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, toma de decisiones, creatividad y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.

Título:	Técnico/a de Archivo
----------------	-----------------------------

Institución:	Ministerio de Economía		
Unidad Superior:	Coordinación Administrativa		
Unidad Inmediata:	Unidad de Archivo Periférico		
Puesto Superior Inmediato:	Encargado/a de Archivo Periférico		

1. Misión

Apoyar en las actividades procesamiento y resguardo de documentos físicos y digitales, con la finalidad de construir el histórico de la gestión institucional.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

- a) Dar cumplimiento a los procesos de recepción, organización, control, préstamos y custodio de expedientes, de conformidad a los lineamientos dados por la Unidad de Gestión Documental y Archivos y el Instituto de Acceso a la Información Pública;
 - Llevar un control de manejo de la documentación en archivo.
 - Realizar y/o velar por la aplicación de medidas necesarias para la conservación de la documentación.
 - Documentar y dar seguimiento a los préstamos de documentos.
 - Actualizar la base de datos de expedientes.
 - Recepción de documentos según los formatos establecidos
 - Revisión de documentos
 - Ordenamiento de documentos
 - Clasificación de documentos según procedimientos establecidos
 - Apoyo en el traslado de documentos
 - Elaborar controles de ingreso y egreso de documentos.
 - Elaborar informes de seguimiento sobre ingresos y egresos de documentos
- b) Preparación de transferencia de documentos al archivo central, cuando sean requeridas;
- c) Digitalizar y verificar el fondo de documentos para asegurar su conservación, según normas y procedimientos definidos;
 - Recibir y verificar los documentos que deben ser digitalizados.
 - Clasificar y ordenar la documentación en el armado de expedientes.
 - capturar y digitalizar documentos de los diferentes servicios en el sistema de digitalización, generando la METADATA pertinente.
 - Reprocesar, de ser necesario, el documento para garantizar que el escaneo obtenido es el producto del documento fuente;
 - Realizar depuración de documentos

- Realizar preparación e inclusión de documentos
 - Realizar escaneo de documentos
 - Ordenar documentos
 - Realizar verificación de imágenes
- d) Elaborar y presentar los informes de conformidad a requerimientos y/o resultados de la operatividad;
- e) Realizar otras funciones que le sean delegadas por el (la) superior inmediato/a de conformidad a la naturaleza del puesto Apoyar.

4. Contexto del Puesto de trabajo

4.1 Resultados Principales

- a) Expedientes y documentos relacionados archivados de conformidad a la normativa respectiva, controlados y con la custodia pertinente.
- b) Transferencias de documentos preparadas para su entrega al archivo central
- c) Documentos digitales (METADATA) almacenados de conformidad a los documentos fuente y protocolos pertinentes.
- d) Informes elaborados y presentados oportunamente de conformidad a los requerimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- a) Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo, Reformas y su Reglamento de Aplicación
- b) Ley y Reglamento de Ética Gubernamental
- c) Ley de Acceso a la Información Pública

5. Perfil de Contratación

5.1 Formación Básica

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Título de Educación Media	Bachillerato general, contabilidad, archivo o carreras afines.

Idioma: N/A

5.2 Competencias Técnicas

	Competencia	Requerimiento
1.	Manejo de paquetes utilitarios informáticos	Indispensable
2.	Manejo de leyes, reglamento y normativas relacionadas al desempeño del puesto.	Indispensable
3.	Manejo del sistema institucional de archivo	Deseable

5.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (sin personal a cargo)-STE	
	Competencias Conductuales	STE - Grado
	Pensamiento Analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e Influencia	2
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos similares	De 1 a 2 años

6. Otros Aspectos

Respeto, compromiso, transparencia, inclusión, dinamismo, proactividad, responsabilidad, flexibilidad, excelentes relaciones interpersonales, facilidad de expresión oral y escrita, trabajar bajo presión, creatividad, innovación y disponibilidad para trabajar a nivel nacional.