

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECCION:

**GERENCIA DE PARTICIPACION  
CIUDADANA, TRANSPARENCIA,  
COMUNICACIONES Y ATENCION AL  
USUARIO**

***SIGET***  
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE  
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES



# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

## **GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO**

---

---

## CONTENIDO

<b>CAPITULO 0</b>	<b>Contenido General.</b>
Sección 00	Contenido.
Sección 01	Introducción.
<b>CAPITULO I</b>	<b>Aspectos Generales.</b>
Sección 00	Objetivo, Ámbito de Aplicación y Responsabilidades.
Sección 01	Propósitos y Beneficios del Manual.
<b>CAPITULO II</b>	<b>Aspectos Específicos.</b>
Sección 00	Misión, Visión y Valores de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.
Sección 01	Estrategias y Políticas de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
Sección 02	Estrategias y Políticas del Centro de Atención al Usuario.
Sección 03	Estrategias y Políticas del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
Sección 04	Estrategias y Políticas de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.
<b>CAPITULO III</b>	<b>Estructura Organizativa.</b>
Sección 00	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
Sección 01	Centro de Atención al Usuario.
Sección 02	Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
Sección 03	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.
Sección 04	Protocolo Institucional
Sección 05	Centro de Innovación Tecnológica

---

<b>CAPITULO IV</b>	<b>Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.</b>
<b>Sección 00</b>	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
	01 Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario
	02 Asistente Administrativa-Gerencia Participación Ciudadana
<b>Sección 01</b>	Centro de Atención al Usuario (CAU).
	03 Jefatura del Centro de Atención al Usuario
	04 Sección de Gestión de la Calidad
	05 Sección Unidad Técnica
	06 Sección de Captación y Pre-Análisis
	07 Centros Regionales de Occidente y oriente
	08 Asuntos y Asesoría Jurídica
<b>Sección 02</b>	Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
<b>Sección 03</b>	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.
<b>Sección 04</b>	Protocolo Institucional.
<b>CAPITULO V</b>	<b>Base Legal</b>
<b>Sección 00</b>	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención a la Población.
<b>Sección 01</b>	Centro de Atención al Usuario.
<b>Sección 02</b>	Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas
<b>Sección 03</b>	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia
<b>Sección 04</b>	Protocolo Institucional.
<b>Sección 05</b>	Centro de Innovación Tecnológica.
<b>CAPITULO VI</b>	<b>Descripción Básica de los Puestos de Trabajo.</b>
<b>Sección 00</b>	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
	01 Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
	02 Asistente Administrativo



**Sección 01**

## Centro de Atención al Usuario.

- 01 Jefe del Centro de Atención al Usuario.
- 02 Asistente Administrativa.
- 03 Especialista en Gestión de Calidad CAU
- 04 Coordinador de Ingenieros
- 05 Especialista I en Electricidad
- 06 Analista I de Electricidad
- 07 Analista II de Electricidad
- 08 Analista I de Telecomunicaciones
- 09 Jefe de Centro Regional
- 10 Auxiliar Administrativa
- 11 Especialista Jurídico II
- 12 Especialista Jurídico I
- 13 Colaborador Jurídico
- 14 Asistente Administrativa-CAU
- 15 Técnico en Atención al Usuario

**Sección 02**

## Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

- 01 Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas
- 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de Medios, Redacción e Investigación
- 03 Analista I en Comunicaciones-Administración y Eventos
- 04 Analista II en Comunicaciones-Prensa y Medios
- 05 Técnico en Comunicaciones-Marketing y Redes sociales
- 06 Técnico en Comunicaciones-Promoción Institucional
- 07 Técnico en Comunicaciones-Audiovisuales

**Sección 03**

## Unidad de Acceso a la Información y Transparencia

- 01 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia
- 02 Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales
- 03 Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos

Capítulo 0 Contenido General	Sección 00 Contenido.	Página 3 de 4
---------------------------------	--------------------------	---------------

---

	04	Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional
	05	Asistente Administrativa.
<b>Sección 04</b>		Protocolo Institucional.
	01	Técnico de Protocolo Institucional.
<b>Sección 05</b>		Centro de Innovación Tecnológica
	01	Jefe de Centro de Innovación Tecnológica
<b>CAPITULO VII</b>		<b>Listado de Distribución, Revisiones y Ediciones.</b>
<b>Sección 00</b>		Listado de Distribución.
<b>Sección 01</b>		Listado de Revisiones.
<b>Sección 02</b>		Listado de Ediciones.

---

## INTRODUCCIÓN

En un entorno de crisis económica (producto de la inequidad estructural de la sociedad salvadoreña) acompañado por la generalizada pérdida de credibilidad de parte de la ciudadanía ante las instituciones del estado, en las dos décadas anteriores, que históricamente han sido administradas con una visión patrimonialista, plantea la necesidad de generar una nueva cultura de la función pública que trabaje sobre la base de la honradez, la austeridad, la eficiencia y la transparencia”: Principios rectores de la actual función pública, en la que no hay nada que esconder y por lo tanto, todo lo que se hace puede ser del dominio público, del dominio de la ciudadanía. Esta nueva visión del ejercicio de la función pública deberá verse reflejada en la adopción de un nuevo estilo de gerenciamiento público, el cual tiene que mejorar sustancialmente en la administración de los recursos humanos, económicos, tecnológicos, entre otros bienes del estado y en el acceso que la ciudadanía pueda tener sobre la información, consulta, quejas y reclamos sobre los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones que recibe, así como de la calidad de éstos.

Esta nueva visión del ejercicio de la función pública deberá orientar a genera un trabajo que facilite que la ciudadanía ejerza control y fiscalización de las actuaciones, servicios y bienes que el estado genera para ellos; lo que supone asumir un nuevo objetivo de trabajo: acercarnos sensiblemente a las comunidades, retomar sus aspiraciones y necesidades y, sobre esta base, gestionar la regulación de los servicios de electricidad y telecomunicaciones y para hacer realidad el buen vivir al que la población tiene derecho. Para hacer realidad el anterior propósito, necesitamos implementar cambios sustanciales, como los siguientes:

- a) Generar la capacidad instalada que promueva una real participación ciudadana para el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación del ejercicio regulador que SIGET realiza. Esta tarea será asumida por la gerencia de participación ciudadana, transparencia, comunicación y atención al usuario.

- b) La implementación de un sistema de quejas y avisos, por medio del cual la ciudadanía podrá denunciar cualquier tipo de reclamos sobre la accesibilidad, calidad, tiempos de respuesta, trato recibido, actos con indicios de corrupción, etc., que deseen exponer.
- c) Participación en la implementación del nuevo diseño presupuestario por programas y con enfoque de resultados, fija su atención en garantizar que, los diversos recursos y especialmente los económicos, sean asignados sobre la base de las necesidades detectadas en la población y sean usados, para generar bienes y servicios de calidad para la ciudadanía-usuarios.
- d) La ejecución de un proyecto comunicacional que se desarrolle con amplia participación comunitaria y en la cual la gente puede platicar, preguntar, cuestionar e interponer sus denuncias directamente a funcionarios y empleados de la SIGET.

SIGET, como parte de las instancias que conforman el gobierno, no puede quedarse al margen de un proyecto que busca estar, cada día, más cerca de la gente, pues solo de esta forma se pueden conocer, a ciencia cierta, sus necesidades y responder a éstas con honradez, austeridad, eficiencia y transparencia.

Instituciones estatales cerca de la gente, necesariamente implica hacer una profunda revisión sobre los estilos, grados y formas de interacción que se han mantenido hasta la fecha con la ciudadanía; y también implica desarrollar la capacidad instalada para promover la participación ciudadana y la atención y resolución de las denuncias, quejas, sugerencias, peticiones reclamos, etc., que la población desee hacer.

SIGET, asumiendo el llamado del momento histórico de país, y con un profundo deseo ejercer una regulación para beneficio de la gente, así trabajando con honradez y transparencia, de cara a la ciudadanía, ha decidido crear la gerencia de participación ciudadana (GPC), la cual tiene la misión de ser el medio que le permita a la ciudadanía participar, de manera directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública vinculada al cumplimiento de los derechos de la población en lo que respecta a los servicios de electricidad y telecomunicaciones.

Capítulo 0 Contenido General	Sección 01 Introducción.	Página 2 de 3
---------------------------------	-----------------------------	---------------

En ese contexto la gerencia de participación ciudadana, transparencia, comunicaciones y atención al usuario, ha decidido actualizar los manuales de organización, los cuales a partir de la evaluación del control interno institucional y la elaboración de las normas y técnicas de control interno específico de la SIGET, considera oportuna su revisión y actualización. De esa manera la GPC en coordinación con la gerencia administrativa han diseñado el presente “manual de organización”, con el objeto de dotar de un instrumento técnico que contribuya a mejorar su funcionamiento y a orientar al personal de la misma, sobre las actividades asignadas.

El contenido se desarrolla en forma coherente. En el capítulo I, se describe objetivo, ámbito de aplicación, responsabilidades, propósitos y beneficios del manual.

Los siguientes capítulos contienen: la Visión - Misión de la Superintendencia, las Estrategias, Políticas, Estructura Organizativa, Objetivos y Funciones de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, del Centro de Atención al Usuario, del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas y de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia. Además, presenta las relaciones de trabajo, base legal y la descripción básica de los puestos de trabajo.

Este documento estará sujeto a modificaciones conforme los requerimientos de la gerencia de participación ciudadana, transparencia, comunicaciones y atención al usuario y las disposiciones de la superintendencia, de tal manera que es necesaria la revisión constante, a fin de mantenerlo actualizado, por lo que se requiere de la participación activa de las jefaturas.

Capítulo 0 Contenido General	Sección 01 Introducción.	Página 3 de 3
---------------------------------	-----------------------------	---------------

---

## **CAPITULO I ASPECTOS GENERALES**

### **SECCIÓN 00 OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y RESPONSABILIDADES**

#### **OBJETIVO**

El presente “Manual de Organización” pretende dotar de un instrumento técnico que contribuya a mejorar el funcionamiento, orientando al personal sobre las actividades asignadas lograr ser el medio que le permita a la ciudadanía participar, de manera directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública vinculada al cumplimiento de los derechos de la población en lo que respecta a los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones.

#### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Manual contiene disposiciones de obligatorio cumplimiento para los funcionarios y empleados de la Gerencia de participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, por lo que deberá conservarse permanentemente actualizado.

#### **RESPONSABILIDADES**

- Dar cumplimiento a lo establecido en el presente Manual de Organización.
- Mantener actualizado el Manual a través de las personas responsables de efectuar los cambios.
- Es responsabilidad de las personas que delegue la Gerencia de participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, cumplir con los requerimientos solicitados para la actualización y distribución de este Manual.
- Es responsabilidad de todos los Jefes relacionados con la actividad propia de, mantener informado a todo el personal involucrado en el desarrollo de ésta y cumplir y hacer cumplir lo establecido en este Manual.

Capítulo I Aspectos Generales	Sección 01 Propósitos y Beneficios del Manual.	Página 1 de 2
----------------------------------	--	---------------

---

## SECCIÓN 01

## PROPÓSITOS Y BENEFICIOS DEL MANUAL

### PROPÓSITOS

- Determinar el marco de referencia dentro del cual debe actuar cada integrante de la Gerencia de participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Delimitar responsabilidades de cada puesto.
- Servir como herramienta de supervisión y control.
- Servir de conexión con el desarrollo y simplificación de las prácticas y procedimientos de trabajo.

### BENEFICIOS

- Facilita la inducción de personal de la Gerencia de participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Evita pérdida de tiempo, ya que muchas consultas de los empleados son resueltas con su lectura.
- Facilita la administración de planes operativos debido a que sirve de parámetro, en la asignación de responsabilidad y autoridad necesaria en la ejecución de dichos planes.
- Facilita la aplicación de medidas correctivas cuando existen desviaciones entre lo actuado y lo definido.
- Facilita la unificación de criterios dentro del personal.

Capítulo I Aspectos Generales	Sección 01 Propósitos y Beneficios del Manual.	Página 2 de 2
----------------------------------	--	---------------

---

## CAPITULO II ASPECTOS ESPECÍFICOS

### SECCIÓN 00 MISIÓN, VISION Y VALORES DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

#### MISION

“Somos la institución que ejerce una regulación eficaz para fomentar el acceso y garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones a la población, con respeto al medio ambiente.”

#### VISION

“Nos proyectamos como una institución con un desempeño de calidad, excelencia e innovación para hacer realidad los derechos de la población salvadoreña en lo que respecta a los servicios de electricidad y telecomunicaciones.”

#### VALORES

- Excelencia
- Transparencia
- Innovación
- Compromiso
- Honestidad



---

## SECCIÓN 01      ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE LA GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO.

### ESTRATEGIAS

- Mantener comunicación directa con la Dirección Superior con el propósito de tomar las decisiones estratégicas en cuanto a las políticas de Participación Ciudadana, Acceso a la Información y Transparencia, Comunicaciones y Relaciones Públicas, y Atención en beneficio de los usuarios y de la población en general.
- Desarrollar la coordinación interinstitucional con la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, con la Secretaría de Gobernabilidad y comunicaciones; y con el Instituto de Acceso la Información Pública; así como, con el MINED, la DPC, el CDC, Alcaldías, Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, Casas de la Cultura, etc., con el propósito de promover la participación ciudadana para mejorar la calidad y costo de los servicios que recibe.
- Desarrollar políticas de Participación Ciudadana para el cumplimiento del derecho de la ciudadanía a “obtener en forma clara, suficiente, directa y oportuna” una amplia gama de información sobre el quehacer de SIGET y del Estado y para el diseño y la ejecución de campañas orientadas a educar a la población para el cumplimiento de sus derechos de las áreas reguladas por SIGET; así como del diseño ejecución, evaluación de las políticas públicas implementadas y del presupuesto de la institución.
- Actuar con Transparencia en la gestión pública de SIGET, cumpliendo la LAIP y mejorando los mecanismos de acceso a la información, la difusión de la información oficiosa, la rendición de cuentas y la fiscalización ciudadana al ejercicio de la función pública, generando medidas de prevención y combate de la corrupción.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 01 Estrategias y Políticas de la Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 1 de 4
-------------------------------------	--	---------------

- Fortalecer el Centro de Atención a Usuarios con el propósito de que éste diseñe metodologías que le permita, construir junto a la población, diferentes instrumentos institucionales de participación que permitan conocer sus necesidades, sus denuncias y demandas, frente a los servicios regulados por SIGET y para la denuncia, seguimiento e investigación de actos de corrupción.
- Medir por diversos medios (encuestas, ferias del buen vivir, ferias de transparencia, etc.) el grado de satisfacción que tiene la población con los diversos servicios que SIGET le brinda.
- Mejorar el Sistema y mecanismos de recolección, registro y sistematización de información y acuerdos, propuestas de solución y compromisos para solucionar los problemas presentados por la ciudadanía.
- Desarrollar políticas de Comunicaciones y Relaciones Públicas que posicionen la misión pública de SIGET en una comunicación de doble vía con la ciudadanía, con el propósito de orientar, informar y formar sobre la participación activa de la ciudadanía en las políticas públicas sobre Electricidad y Telecomunicaciones.
- Promover procesos educativos para orientar y asegurar un papel protagónico de la ciudadanía para que contribuyan a transparentar el mercado de telecomunicaciones y Electricidad con el propósito que ésta pueda denunciar, procesar y prevenir violaciones de los derechos humanos en lo que respecta al consumo de estos servicios públicos.
- Fortalecer procesos gerenciales orientados a que SIGET promueva (a su interior y al exterior) la generación de valor público, con el propósito de que la población salvadoreña reciba un valor agregado por parte de las instituciones del estado.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 01 Estrategias y Políticas de la Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 2 de 4
-------------------------------------	--	---------------

## POLITICAS

- Fortalecer y Ampliar las relaciones de trabajo con organizaciones de la sociedad civil para facilitar una efectiva labor de contraloría social de la calidad de los servicios que reciben de electricidad y telecomunicaciones.
- Coordinar con el MINED, Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, con la Secretaría de Gobernabilidad y comunicaciones; y con el Instituto de Acceso a la Información Pública; así como Ministerio de Educación, Defensoría del Consumidor, Centro para la Defensa del Consumidor, Alcaldías, Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, Casas de la Cultura, etc.; la ejecución de proyectos de educación temprana en Escuelas y Colegios, relacionados con el consumo de servicios de telefonía celular y fija, mensajería de texto, televisión por cable, servicios de internet, redes sociales y servicios de electricidad.
- Ejecutar procesos que permitan que las distintas gerencias y unidades de trabajo que conforman SIGET, registren sistematicen y ordenen la información gestionada por la oficina de Información y Respuesta.
- Fortalecer los sistemas y tecnologías que permiten que SIGET tenga un manejo digital de la información.
- Mejorar el sistema captación, procesamiento y resolución de quejas y denuncias con el que SIGET cuenta. (Infraestructura física adecuada y accesible, procesos y sistemas).
- Mejorar el proceso de medición (encuestas, entrevistas, cuestionarios, página web interactivas, cabildo abierto, consultas y narrativas) del grado de satisfacción de la población de cara a los servicios que SIGET brinda en lo que respecta a respuesta ante información solicitada, repuesta a quejas y reclamos sobre la calidad del servicio y calidad de la información que orienta al consumidor de dichos servicios.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 01 Estrategias y Políticas de la Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 3 de 4
-------------------------------------	--	---------------

- Mejorar y ampliar el proceso de rendición de cuentas de SIGET, llevándola a mayor escala que la actual y con una programación de plazos más cortos.
- Diseño e implementación de canales de denuncia con carácter confidencial, investigación, seguimiento y respuesta, tales como: teléfono abierto y gratuito (0800), correo electrónico en servidores externos, portal web interactivo, casilla de correos.
- Formación de equipos técnicos de trabajo que aborden, resuelvan y procesen conflictos entre usuarios y operadores en el momento y lugar donde este se presenta; lo que supone una atención en tiempo real.
- Promover cumplir y hacer cumplir los tratados, leyes, acuerdos y decretos que potencian la Participación Ciudadana y la contraloría social del quehacer de la SIGET.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 01 Estrategias y Políticas de la Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 4 de 4
-------------------------------------	--	---------------

---

## SECCIÓN 02      ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO.

### ESTRATEGIAS

- Mantener una comunicación directa con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, con el propósito de tomar las decisiones estratégicas en lo que respecta a las políticas de Atención al Usuario a implementar.
- Construir junto a la ciudadanía diversos mecanismos de cooperación, relacionamiento y coordinación con el propósito de retomar de forma directa e indirecta sus denuncias, reclamos y demandas; buscando hacer de estos actores protagónicos en el cumplimiento de los derechos vinculados a las áreas reguladas.
- Diseñar y desarrollar campañas orientadas a posicionar a la gerencia como una instancia que promueve la resolución de quejas, demandas y denuncias de cara a los servicios de telecomunicaciones, principalmente de cara a la población joven.
- Promover el aprendizaje continuo del recurso humano de cara al desarrollo de competencias sobre apertura a la contraloría social, ciudadanía como sujeto de derechos e identificación de áreas de oportunidad para fortalecer, mantener y promover nuestra cercanía con la ciudadanía, a fin de actualizar los conocimientos técnicos y herramientas necesarias para desarrollar una función eficiente.
- Diseñar y ejecutar mecanismos que permitan que los servicios brindados sean cercanos a la ciudadanía, de fácil comprensión y con tiempos bastantes cortos de respuesta y resolución de las demandas planteadas.
- Desarrollar y fomentar el trabajo en equipo, con el objeto de obtener resultados óptimos en el menor tiempo posible.

Capítulo II Aspectos Especificos	Sección 02 Estrategias y Políticas del Centro de Atención a la Población.	Página 1 de 2
-------------------------------------	---	---------------

- Desarrollar el trabajo bajo criterios técnicos y de calidad, buscando la credibilidad de los usuarios y operadores.
- Desarrollar mecanismos de comunicación eficiente y oportuna con los usuarios, a fin de buscar soluciones coordinadas y viables a los problemas.
- Fortalecer la gestión de las relaciones con los usuarios y Población en General.
- Fortalecer la comunicación pública.

## **POLÍTICAS**

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley de la SIGET y su Reglamento; así como las leyes y tratados vinculados con la participación ciudadana y la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Desarrollar un plan de capacitación continuo e idóneo, que garantice el desempeño de labores de calidad, con especial énfasis en la satisfacción de los usuarios, cercanía de servicios, respuestas oportunas y en corto tiempo; y reducción de la tramitología.
- Establecer acuerdos con los operadores que garanticen una comunicación fluida y oportuna; y que permita que éstos desarrollen una visión de la ciudadanía como sujeto de derechos.
- Contribuir a la adopción promoción y dominio, entre los empleados, el aprendizaje continuo de un modelo de calidad y mejora continua.
- Dar respuesta en forma oportuna y eficiente a todas las consultas y denuncias de los usuarios y operadores de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones.
- Diseñar y ejecutar estrategias que permitan conocer y resolver las necesidades y demandas de la población vinculada a las áreas rurales de Santa Ana y San Miguel.

---

## SECCIÓN 03 ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.

### ESTRATEGIAS

- Mantener una comunicación directa con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, con el propósito de tomar las decisiones estratégicas en lo que respecta a las políticas de Comunicaciones y Relaciones Públicas a implementar.
- Construir junto a la gerencia de participación ciudadana, transparencia, comunicaciones y atención al usuario y gerentes de SIGET estrategias comunicacionales que permitan que la población identifique plenamente las áreas de atención, las formas de gestión de sus demandas, sus derechos como población consumidora y las formas de participación activa a las que puede recurrir si identifica deficiencias, fallas y negligencias en los servicios que recibe, así como en diferentes temáticas que tengan interés público y que sean necesarios manejarlas ante la opinión pública.
- Establecer una relación estrecha, con los diferentes medios de comunicación, con el propósito de incidir y sensibilizar a editores, jefes de prensa y reporteros especializados en temas vinculados a prestar servicios de calidad, para la población en general, en electricidad y telecomunicaciones
- Mantener una constante transferencia de información sobre temas vinculados con la ciudadanía en tanto sujeta de derechos, comunicación horizontal e interactiva con la población y el desarrollo de una actitud de apertura a la fiscalización ciudadana, hacia otras gerencias y unidades de apoyo.
- Realización de campañas de sensibilización a los operadores para que presten servicios de calidad, atención y resolución de los problemas que éstos les plantean.

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 03 Estrategias y Políticas del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--------------------------------------	--	---------------

- Realizar un monitoreo permanente de los distintos medios y formas de comunicación con el propósito de detectar quejas, malestares e insatisfacciones de la ciudadanía, con el propósito de remitirlas (de forma sistemática) a las áreas responsables de gestionar su solución.

## POLÍTICAS

- Apertura hacia medios de información para generar una imagen favorable de la SIGET, ante los sectores de electricidad y telecomunicaciones, y ante el usuario final de ambos servicios. Esta se entiende como una política de puertas abiertas hacia los medios de información de toda aquella información que es de carácter público, y que es demandada por los periodistas.
- Comunicación con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, Gerentes y Jefes de Unidades, para asesorar, orientar e informar sobre diferentes situaciones; especialmente aquellas que exigen mejorar la regulación de SIGET. El Superintendente y los gerentes de la SIGET deben apoyarse siempre en la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, para que a través del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, la SIGET pueda enfrentar situaciones antes los medios de información.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación interna y externa de la SIGET, para comunicar eficientemente sus acciones. En toda institución es de vital importancia que los canales de comunicación e información internos, funcionen efectivamente para el logro de las metas de la institución.
- Es vital posicionar a la SIGET como ente responsable de regular las áreas de telecomunicaciones y electricidad; al punto que la población la identifique como el ente responsable de atender, gestionar y solucionar los problemas que la población presenta en dichas áreas.

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 03 Estrategias y Políticas del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--------------------------------------	--	---------------



- Construir propuestas comunicativas orientadas desvirtuar la desnaturalización sobre el rol, quehacer y naturaleza de SIGET, generada por sectores vinculados al mercado de electricidad y telecomunicaciones.
- Diseño y ejecución de estrategias comunicativas que privilegian la comunicación interactiva con la ciudadanía.
- Incrementar una comunicación de cara a conceptos populares con el propósito de presentar a la población conceptos, estrategias y políticas de trabajo de SIGET, fácilmente entendibles.

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 03 Estrategias y Políticas del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--------------------------------------	--	---------------

---

## SECCIÓN 04      ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA.

### ESTRATEGIAS

- Mantener una comunicación directa con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, con el propósito de tomar las decisiones estratégicas en lo que respecta a las políticas de información y transparencia a implementar.
- Generar condiciones de confianza de cara a la población entre los que administran la esfera de lo público, basado en competencias y reglas, acceso a la información pública, rendición de cuentas, participación y control ciudadano.
- Construcción de procesos reales de participación de la ciudadanía en el diseño y ejecución de las rendiciones de cuenta.
- Garantizar eventos de rendición cuentas accesibles, entendibles e interactivos ya que es deber y obligación de los funcionarios y las funcionarias de responder por sus decisiones y las consecuencias que de estas se generan, sobre las actividades realizadas y sus resultados y por el uso y destino de los recursos.
- Garantizar la Participación Ciudadana, la cual debe entenderse como la interrelación de la ciudadanía con los que administran la esfera de lo público, aportando puntos de vista, inquietudes y soluciones a problemas que les afecten. Supone además una intervención constructiva y propositiva de la sociedad frente a las instancias de servicios públicos.
- Informar al Instituto de Acceso a la Información sobre los avances del trabajo con el propósito tomar las mejores decisiones para obtener los resultados previstos.

### POLÍTICAS

- Cumplir y hacer cumplir el contenido y el espíritu de la Ley de Acceso a la Información Pública y leyes y tratados vinculados a la participación de la ciudadanía en los procesos de diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 04 Estrategias y Políticas de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 1 de 2
--------------------------------------	--	---------------

- Diseñar y ejecutar las políticas y mecanismos que garanticen el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos, expeditos, fácilmente entendibles y accesibles.
- Propiciar la transparencia de la gestión pública mediante la difusión de la información que generen los entes obligados (tanto públicos como privados)
- Impulsar la rendición de cuentas de las instituciones y dependencias públicas
- Promoción de la participación ciudadana en el control de la gestión gubernamental y la fiscalización ciudadana al ejercicio de la función pública
- Modernizar la gestión, organización, presentación y devolución de la información pública.
- Promover la eficiencia de las instituciones públicas en lo que respecta a brindar información y servicios de calidad, con valor agregado, para la población en general.
- Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la implementación del gobierno electrónico.
- Proteger los datos personales en posesión de los entes obligados y garantizar su exactitud.
- Contribuir a la denuncia, abordaje, prevención y combate de la corrupción.
- Fomentar la cultura de transparencia hacia el interior y exterior de SIGET.
- Facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, seguimiento y evaluación concernientes a los asuntos públicos.

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 04 Estrategias y Políticas de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 2 de 2
--------------------------------------	--	---------------

**CAPITULO III ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

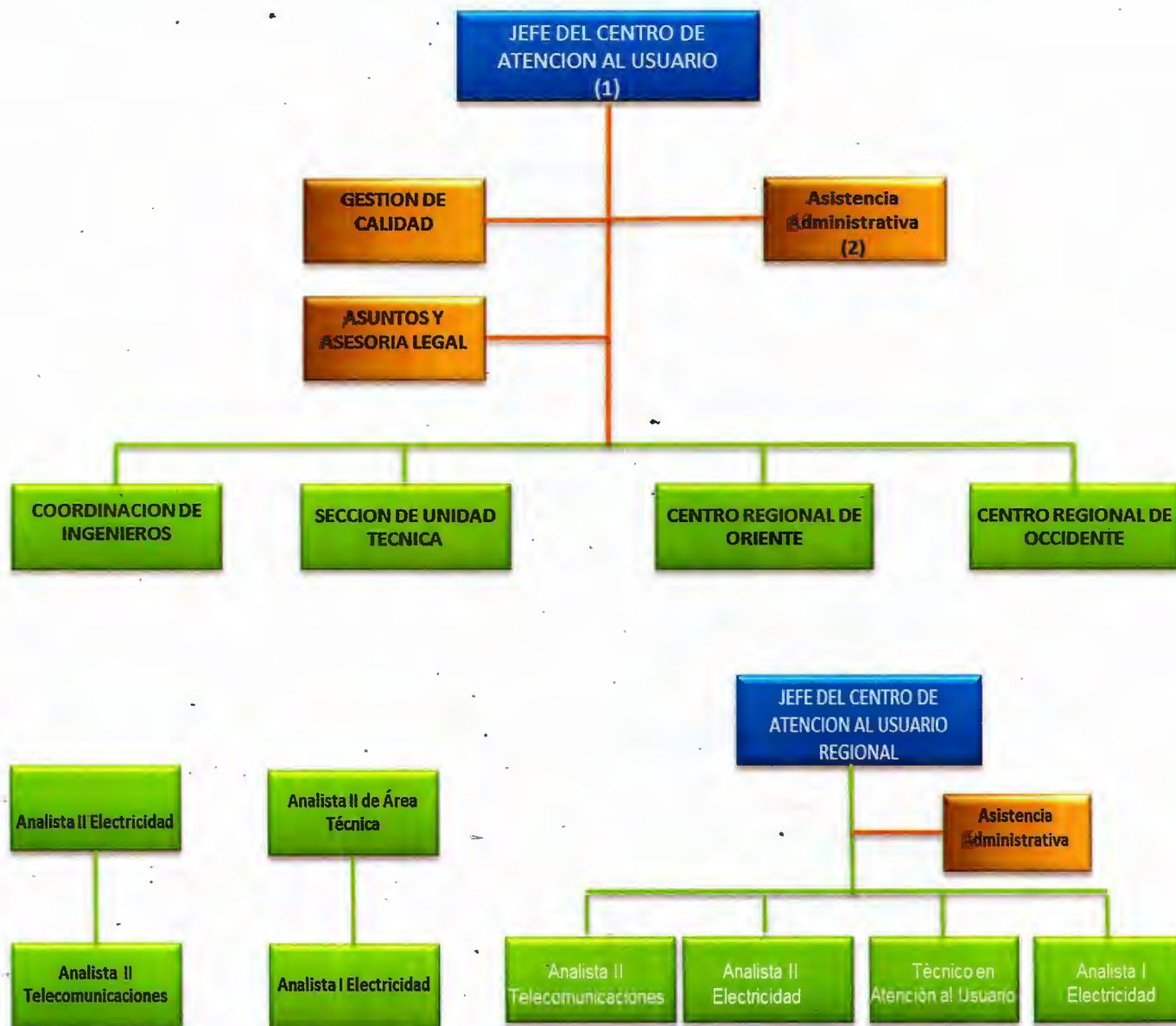
**SECCION 00 GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO.**



Capítulo III Estructura Organizativa.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Página 1 de 1
--	---	---------------

SECCION 01

CENTRO DE ATENCION AL USUARIO (CAU)



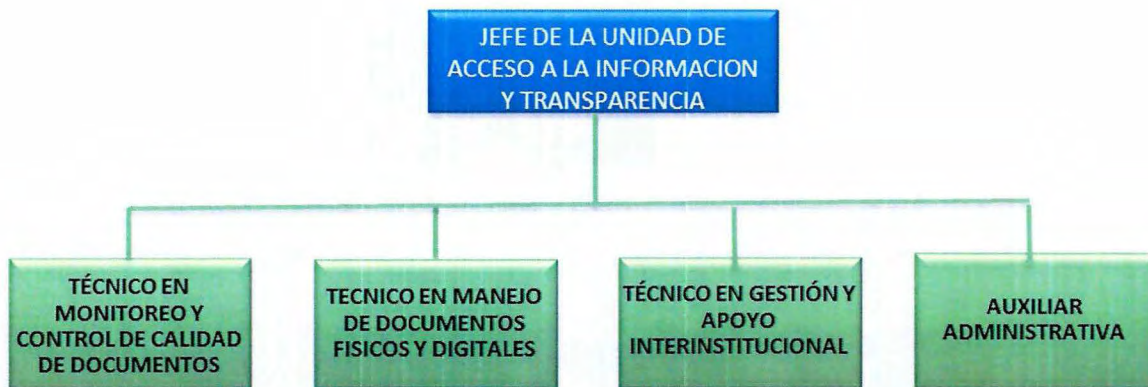


---

**SECCION 02      DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS**



**SECCION 03 UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA**



**SECCIÓN 04**

**PROTOCOLO INSTITUCIONAL**





**SECCION 05**

**CENTRO DE INNOVACION TECNOLOGICA**



**CAPITULO IV      OBJETIVOS FUNCIONES Y RELACIONES DE TRABAJO.**  
**SECCION 00      GERENCIA      DE      PARTICIPACION      CIUDADANA,**  
**TRANSPARENCIA,      COMUNICACIONES      Y      ATENCION      AL**  
**USUARIO.**

**OBJETIVO GENERAL**

Institucionalizar y desarrollar un medio que le permita a la ciudadanía, participar de manera directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública; en la denuncia en la investigación y prevención de actos que vulneren la ética pública; en la promoción de la educación en tanto proceso creador, movilizador y empoderador de la ciudadanía; así como para generar la orientación e información oportuna, a quien lo solicite, en cuanto a la organización, y funcionamiento y administración de SIGET y del actual gobierno.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Promover la participación ciudadana en el proceso de formación de las políticas públicas de SIGET, desde el diseño, formulación, elaboración presupuestaria, ejecución, seguimiento, evaluación y contraloría social, instrumentos y tecnologías necesarias, para asegurar que los procesos de participación ciudadana incidan en las políticas y la gestión pública de manera real y efectiva.
- Fortalecer las capacidades internas de SIGET para una apertura efectiva, mediante actividades de capacitación y educación que modifiquen su funcionamiento y cultura institucional, a fin de valorizar la participación ciudadana.
- Estimular y aprovechar todos los espacios de participación generados por los usuarios de SIGET y por la población en general.
- Promover activamente la participación de las mujeres y de sus organizaciones, a través tanto de acciones afirmativas, como del fomento a la paridad de género en la representación ciudadana, asegurando que se tomen en cuenta de forma

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Gerencia de Participación Ciudadana	Página 1 de 5
---	---	---------------

equitativa los intereses, visiones y necesidades de mujeres y hombres, y se erradique progresivamente la discriminación de género.

- Implementar acciones afirmativas hacia los pueblos originarios y los sectores más excluidos y con menos capacidad organizativa de la población, que favorezcan su organización y el ejercicio de su derecho a participar en los asuntos públicos y en su propio desarrollo.
- Proveer la información suficiente, veraz y oportuna, a través del efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, para que la participación de los usuarios de SIGET y población en general sea más calificada.
- Garantizar la transparencia en la gestión pública de SIGET.
- Desarrollar la rendición de cuentas a los usuarios de SIGET y a la ciudadanía en general como un proceso permanente que promueva, en lenguajes comprensibles, la interlocución y evaluación de la gestión pública de SIGET, de acuerdo con los intereses ciudadanos. La rendición de cuentas debe de incluir información relativa a los procesos de participación ciudadana desarrollados, explicitando acciones y resultados en relación a la participación de las mujeres, de la juventud y de otros grupos en condiciones de exclusión y vulnerabilidad.
- Vincularse en redes interinstitucionales y a éstas con la ciudadanía, para fortalecer la comunicación y el intercambio de experiencias.

## **FUNCIONES**

- Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionados con el desempeño de las funciones de la dependencia.
- Formular y ejecutar los planes operativos y estratégicos de su Gerencia. Revisar y Aprobar los planes operativos de los Departamentos bajo su cargo.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Gerencia de Participación Ciudadana	Página 2 de 5
---	---	---------------

- Presentar oportunamente los informes de avance de los Planes de su dependencia. Revisar y Aprobar los informes de avances de planes de los Departamentos bajo su cargo.
- Formular el proyecto de presupuesto anual de su dependencia previendo el normal funcionamiento de ésta. Revisar y aprobar el presupuesto anual
- Implementar y mantener un sistema de información y control que permita evaluar permanentemente el resultado de actividades desarrolladas.
- Apoyar al Superintendente en los procesos de información que resulta vital para el desarrollo de las operaciones de la Institución.
- Coordinar el diseño y establecimiento de estándares de calidad en el servicio a los usuarios.
- Formulación del Plan Estratégico Institucional de la Gerencia de Participación Ciudadana.
- Realizar otras funciones o responsabilidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos encomendados por la Superintendencia.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Gerencia de Participación Ciudadana	Página 3 de 5
---	---	---------------

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Superintendente.	Recibir lineamientos. Presentar informes. Gestionar aprobaciones y autorizaciones.
Jefes de Departamentos de Comunicaciones, Unidad de Transparencia y Centro de Atención al Usuario	Dar lineamientos Revisión de informes Dar aprobaciones y autorizaciones. Diseñar estrategias de involucramiento de la ciudadanía en los procesos de gestión sus derechos
Gerencia de Electricidad	Apoyo técnico para la resolución de reclamos.
Gerencia de Telecomunicaciones	Apoyo técnico para la resolución de reclamos.
Unidad de Planificación	Coordinación para la formulación de los Planes Operativos y Estratégicos. Coordinar el control del activo fijo de su dependencia.
Gerencia Administrativa	Coordinar procesos de dotación, capacitación de personal y mantenimiento del pago y disciplina.
Gerencia Financiera Institucional	Coordinación de la formulación presupuesto y ejecución del presupuesto.
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	Solicitar la compra de bienes o servicios necesarios para su funcionamiento.
Asesoría Jurídica	Asesoría Jurídica para el desarrollo del enfoque de Derechos en los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones.
Registro de Electricidad y Telecomunicaciones	Consultas sobre procedimientos de registro de operación y estadísticas del mercado.
Gerencia de Informática	Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico.
Auditoría Interna	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.
Unidad de Planificación	Coordinar el diseño, ejecución y seguimiento de los Planes de Anuales de Trabajo.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.	Mantener una coordinación y comunicación permanente para conocer e implementar lineamientos técnicos, administrativos y jurídicos, que permitan una adecuada preparación e implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública en la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones – SIGET.
Instituto de Acceso a la Información Pública	Mantener una coordinación y comunicación permanente con el Instituto, para implementar y aplicar las normas y procedimientos que el Instituto cree en función del cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública; asimismo, atender requerimientos puntuales del Instituto relacionados a la resolución de casos especiales o demandas a SIGET interpuestas por ciudadanos.
Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones.	Participar en convocatorias que esta Secretaría promueva en función de la Transparencia y temas relacionados.
Distribuidoras de Electricidad	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a denuncias de usuarios finales y población en general.
Operadoras de Telecomunicaciones.	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a reclamos.
	Brindar información. Atención a denuncias.
Defensoría del Consumidor y otros organismos de protección.	Coordinar acciones orientadas a la defensa de los derechos de la población que consume bienes y servicios vinculados a Telecomunicaciones y Electricidad.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.



---

## SECCION 01 CENTRO DE ATENCION AL USUARIO (CAU)

### 01 JEFATURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

#### OBJETIVO GENERAL

Coordinar acciones para brindar atención a los usuarios y contribuir a que éstos gestionen, interpongan reclamos y den seguimiento a la calidad de los Servicio de Electricidad y Telecomunicaciones, garantizando que se respeten sus derechos, especialmente al recibir los servicios prestados en condiciones de eficiencia, accesibilidad, continuidad, fiabilidad y no discriminación.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar mecanismos para construir, junto a la ciudadanía, estrategias que permitan una ágil y satisfactoria respuesta a los reclamos relacionados con los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones de los usuarios, de acuerdo a lo establecido en las Leyes vigentes y normativas internas.
- Establecer un sistema de información que permita conocer, acelerar y responder a la demandas de la población en el menor tiempo posible.

#### FUNCIONES

- Planificar, dirigir y controlar las acciones del Centro de Atención al usuario, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionados con el desempeño de las funciones.
- Desarrollar estrategias formativas que permitan que el personal que coordina desarrolle competencias vinculadas a la participación ciudadana, enfoque de derechos e incidencia en los sectores regulados para que brinden servicios de calidad a la ciudadanía.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 1 de 23
---	---	----------------

- Realizar la formulación y ejecución de los planes operativos y estratégicos.
- Presentar oportunamente los informes de avance de los Planes.
- Formular el proyecto de presupuesto anual de la dependencia previendo el normal funcionamiento de ésta.
- Formular el Plan Anual de Compras del Centro de Atención al Usuario, previendo el buen desempeño de la misma.
- Implementar y mantener un sistema de información y control que permita evaluar permanentemente el resultado de actividades desarrolladas.
- Participar, implementar y cumplir con los sistemas de gestión de mejora que adopte la institución.
- Coordinar acciones para la Recepción y tramitación de reclamos, relacionados con los Servicios de Electricidad y Telecomunicaciones.
- Establecer mecanismos para la asesoría y educación al usuario de los Servicios de Electricidad y Telecomunicaciones.
- Proporcionar información Estadística e insumos para la determinación de estrategias que mejoren los servicios y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centros de Atención al Usuario.
- Realizar y atender las inspectorías que se practiquen en el área.
- Colaborar estrechamente con las Gerencias y la Asesoría Jurídica de la SIGET.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 2 de 23
---	---	----------------



## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas		
CON	PARA	
Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	<p>Recibir lineamientos y prioridades en el trabajo. Presentar informes. Coordinar con la Gerencia de Participación Ciudadana su participación en reuniones, actividades, etc., que coordine la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, la Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones y el Instituto de Acceso a la Información Pública. Presentar estrategias orientadas a incorporar la opinión, las demandas y necesidades de la población en los procesos de captación, resolución y respuesta de cara la ciudadanía. Gestionar aprobaciones de Planes Operativos y Estratégicos y Formulación y Ejecución del Presupuesto. Gestionar las autorizaciones necesarias.</p>	
Gerencia de Electricidad.	Apoyo técnico para la resolución de reclamos.	
Gerencia de Telecomunicaciones.	Apoyo técnico para la resolución de reclamos.	
Gerencia Administrativa	<p>Coordinación para la formulación de los Planes Operativos y Estratégicos. Coordinar el control del activo fijo de su dependencia.</p> <p>Coordinar procesos de dotación, capacitación de personal y mantenimiento del pago y disciplina.</p>	
Gerencia Financiera Institucional.	Coordinación de la formulación presupuesto y ejecución del presupuesto.	
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	Solicitar bienes o servicios necesarios para su funcionamiento.	
Asesoría Jurídica.	Asesoría Jurídica.	
Comunicaciones y Relaciones	Apoyo en publicaciones internas y externas y	
Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 3 de 23

Públicas.	organización de eventos.
Registro de Electricidad y Telecomunicaciones.	Consultas sobre procedimientos de registro de operación y estadísticas del mercado.
Gerencia de Informática.	Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.
<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Distribuidoras de Electricidad.	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a denuncias de usuarios.
Operadoras de Telecomunicaciones.	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a reclamos.
Usuarios.	Brindar información y educación sobre el cumplimiento de sus derechos de cara a los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones. Atención a denuncias  Involucramiento en el diseño, ejecución y evaluación de procesos orientados a responder sus demandas, quejas y reclamos.
Otras Organismos de Protección a los Consumidores.	Coordinar acciones orientadas a resolver las quejas, denuncias y reclamos de la Población.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

## 02

## SECCION DE GESTION DE LA CALIDAD

### OBJETIVO GENERAL

Establecer procesos de mejora continua como parte del aseguramiento de la calidad de los servicios que el Centro de Atención al Usuario brinda a la población salvadoreña, garantizando que los procesos que se implementan retoman las necesidades, aspiraciones y demandas de la población, tanto internos como externos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar análisis y/o estudios en cuanto a la clase de reclamos que son presentados ante la Superintendencia, por la población salvadoreña con el objetivo de determinar las necesidades en cuanto a procedimientos y regulaciones.

Generar información gerencial del Centro sobre el funcionamiento de las diferentes secciones que lo conforman; así como también, coadyuvar en la recopilación de la información necesaria para la preparación del reporte mensual y anual, respecto a la gestión del Centro ante la Superintendencia y ante la población en general.

### FUNCIONES

- Proponer y desarrollar, métodos, estrategias y procedimientos que permitan y garanticen la optimización de la atención brindada a la población salvadoreña sobre los servicios de energía eléctrica y telecomunicaciones.
- Proponer indicadores para medir la calidad de servicio, los cuales permitan medir la gestión que realiza cada una de las secciones, así como el grado de satisfacción expresado por la ciudadanía de cara a los servicios que reciben de quienes conforman el Centro de Atención al Usuario.
- Realizar análisis o estudios de la clase de reclamos que son presentados por los usuarios finales con el fin de determinar las prácticas que afectan a la población en general de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
- Efectuar análisis del resultado de los indicadores establecidos con el fin de medir la productividad de las secciones del Centro de Atención al Usuario.

- Emitir informes de la gestión realizada con base en los indicadores desarrollados.
- Brindar apoyo al Gerente de Participación Ciudadana y al Jefe del Centro de Atención al Usuario en la elaboración de los Informes de Gestión mensual y anual.
- Proponer medidas, con participación real de la ciudadanía, para dar seguimiento del cumplimiento de las soluciones que se hayan determinado que el prestador del servicio debe responder a la población Salvadoreña en los que respecta a los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- Proporcionar la información gerencial del Centro sobre el funcionamiento de las diferentes secciones que lo conforman; así como también, coadyuvar en la recopilación de la información necesaria para la preparación del reporte mensual y anual, respecto a la gestión del Centro ante la Superintendencia y de cara a la población en general.

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas		
CON	PARA	
Gerente de Participación Ciudadana.	<p>Brindar información sobre la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía y sobre la forma en que son resueltas las demandas de ésta.</p> <p>Facilitación de información y apoyo en la construcción de informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.</p> <p>Apoyar el diseño de estrategias para brindar servicios a la ciudadanía de sectores del área rural (Santa Ana y San Miguel).</p>	
Jefatura del Centro de Atención al Usuario	<p>Seguimiento de informes de reclamos.</p> <p>Análisis de Indicadores y Seguimiento de mejora de procesos.</p> <p>Presentación de Reportes.</p>	
Sección de Captación y Pre-análisis	Establecimiento de Indicadores.	
Capítulo IV: Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 6 de 23

	<p>Mejora de Procesos y Procedimientos.</p> <p>Análisis conjunto de resultados de la gestión.</p> <p>Implantación de mejoras en Procesos y Procedimientos.</p>
Sección Unidad Técnica.	<p>Establecimiento de Indicadores.</p> <p>Mejora de Procesos y Procedimientos.</p> <p>Análisis conjunto de resultados de la gestión.</p> <p>Implantación de mejoras en Procesos y Procedimientos.</p>
Centros Regionales de Occidente y Oriente	<p>Establecimiento de Indicadores.</p> <p>Mejora de Procesos y Procedimientos.</p> <p>Análisis conjunto de resultados de la gestión.</p> <p>Implantación de mejoras en Procesos y Procedimientos.</p>
Gerencia de Electricidad	<p>Generación e intercambio de datos estadísticos de denuncias en el área de Electricidad.</p>
Gerencia de Telecomunicaciones	<p>Generación e intercambio de datos estadísticos de denuncias en el área de Telecomunicaciones.</p>
Auditoría Interna.	<p>Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.</p>



<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Defensoría del Consumidor	Envío de información estadística acerca de denuncias. Actualización y mejora de procesos y procedimientos comunes.
Empresas Distribuidoras	Evaluación conjunta de indicadores comunes. Actualización y Mejora de Procedimientos comunes.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

### OBJETIVO GENERAL

Realizar, por medio del personal técnico especializado, las inspecciones, mediciones o investigaciones que sean necesarias para recabar las informaciones o pruebas que conduzcan a tomar decisiones para resolver los reclamos interpuestos la Población Salvadoreña. Atender reclamos interpuestos por la Ciudadanía. Elaborar análisis técnicos de la información que haya sido recabada y ponerlos a disposición de la Población con la finalidad de que ésta pueda dar seguimiento a la gestión interpuesta.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ejercer una Supervisión efectiva de los procesos de denuncias del servicio de electricidad y telecomunicaciones.
- Garantizar el soporte técnico de las resoluciones emitidas en los casos de denuncias.

### FUNCIONES

- Atender a la población en general que asisten a realizar consultas o presentar reclamos en relación a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones que les son suministrados.
- Resolver los reclamos interpuestos por la Población Salvadoreña, con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos en los rubros regulados.
- Verificar que todo reclamo sea presentado de acuerdo a lo que ha sido determinado en los procedimientos establecidos, los cuales han sido presentados y validados con la población salvadoreña.
- Programar, coordinar y efectuar las inspecciones de campo, mediciones o investigaciones que sean necesarias, con el objeto de fundamentar la solución de

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 9 de 23
---	---	----------------



los reclamos que hayan sido interpuestos. Realizar toda la tramitación pertinente a fin de que las empresas prestadoras del servicio puedan realizar los descargos o aclaraciones sobre los reclamos presentados por la población salvadoreña.

- Revisar y analizar el contenido del expediente de cada reclamo presentado por las personas insatisfechas, que comprende las pruebas aportadas por éstos, por el prestador del servicio, los informes técnicos que correspondan, así como también el cumplimiento del marco normativo aplicable.
- Realizar todas las acciones que sean necesarias con las personas demandantes de servicios y prestadores del servicio, con el fin de recabar la información adicional que contribuya a resolver cada reclamo.
- Resolver con base a un análisis integral de la información, documentos, testimonios recabados y que conforman el expediente del reclamo, en forma expedita éste o cuando sea necesario, elaborar el proyecto de la resolución del mismo.
- Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- En general, efectuar todos los actos que sean necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de esa Unidad y con las necesidades planteadas por parte de la Población Salvadoreña.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 10 de 23
---	---	-----------------

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Jefatura del Centro de Atención al Usuario	Consultas, líneas de trabajo y rendir informes.
Sección de Captación y Pre-análisis	Apoyar con asesoría a la persona que solicita los servicios
Sección de Asuntos y Asesoría Legal.	Apoyo legal en la resolución denuncias y del cumplimiento de los derechos de la población.
Sección de Gestión de Calidad	Apoyo en cumplimiento de indicadores.  Actualización de mejoras de procesos y procedimientos.  Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo, sobre todo de aquellas vinculadas con garantizar servicios de calidad a la Población Salvadoreña.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
La Población Salvadoreña	Formar e informar sobre los servicios que prestamos y sobre la forma de gestionar el cumplimiento de sus derechos de cara a denuncias y reclamos
Distribuidoras de Electricidad y Telecomunicaciones.	<p>Incidencia para el cumplimiento de los derechos de la población.</p> <p>Facilitación de trámites, ejecución de trabajos de campo.</p> <p>Reuniones de discusión de posiciones técnicas</p>
Instituciones Estatales.	Actualizaciones que afectan el Marco Legal y promoción de una visión de abordaje integral de los derechos de la población.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

## OBJETIVO GENERAL

Promover procesos de cercanía con la población con el propósito de promover, atender y gestionar el cumplimiento de los derechos de la población referente al suministro de servicios de Electricidad o Telecomunicaciones.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar solución, principalmente, a los reclamos de las personas que expresan inconformidad con los servicios que les proporcionan los operadores de electricidad y telecomunicaciones.
- Establecer un sistema de información que registre las acciones, el avance o retroceso del proceso y los resultados de las gestiones realizadas, el cual pueda ser consultado por la población que demanda o gestiona el cumplimiento de sus derechos.

## FUNCIONES

- Atender a las personas que asisten a realizar consultas o presentar reclamos en relación a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones.
- Resolver los reclamos interpuestos por las personas insatisfechas de servicios de las áreas reguladas y Remitir a la Unidad Técnica los reclamos que mediante un análisis previo se haya determinado que es necesaria la intervención de un análisis técnico de mayor envergadura con el fin resolver dicho reclamo.
- Realizar inspecciones de campo con el propósito de determinar la mejor forma de responder a la demanda, queja o reclamo presentado por la población salvadoreña.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 13 de 23
---	---	-----------------

- Verificar que todo reclamo sea presentado de acuerdo con lo que ha sido determinado en los procedimientos establecidos, los cuales han sido validados por la población salvadoreña.
- Realizar toda la tramitación pertinente a fin de que las empresas prestadoras del servicio puedan hacer los descargos o aclaraciones sobre los reclamos presentados por los usuarios.
- Revisar y analizar el contenido del expediente de cada reclamo presentado por las personas insatisfechas de los servicios que comprende las pruebas aportadas por éstos, por el prestador del servicio, los informes técnicos que correspondan, así como también el cumplimiento del marco normativo aplicable y demás leyes que protegen a la población consumidora e impactada por los servicios regulados por SIGET.
- Realizar todas las acciones que sean necesarias con la Ciudadanía y Población en general, prestadores del servicio y con las unidades técnicas del Centro, con el fin de recabar las informaciones adicionales que contribuyan a resolver cada reclamo.
- En el caso de reclamos que no requieren la intervención de la Unidad Técnica, resolver con base a un análisis integral de la información o documentos recabados y que conforman el expediente del reclamo, en forma expedita éste o cuando sea necesario, elaborar el proyecto de resolución para cada reclamo.
- Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por las personas insatisfechas de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- En general, efectuar todos los actos que sean necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de esa Unidad.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 14 de 23
---	---	-----------------

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Jefatura del Centro de Atención al Usuario.	Seguimiento e informes de reclamos.
Sección de Asuntos y Asesoría Legal.	Asesoría Legal para el debido cumplimiento de los derechos de la población.
Sección Unidad Técnica.	Apoyo de asesoría técnica.
Gerencia de Electricidad Y Telecomunicaciones.	Actividades de investigación, resolución y fortalecimiento de la cultura de reclamos.
Sección de Gestión de Calidad	Apoyo en cumplimiento de Indicadores.  Actualización de mejoras de procesos y procedimientos.  Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo sobre todo de aquellas vinculadas con garantizar servicios de calidad a la población Salvadoreña.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Usuarios	Promoción, educación y fortalecimiento atención de una cultura de denuncias.
Distribuidoras de Electricidad y Telecomunicaciones.	Incidir sobre el compromiso de cara al cumplimiento de los derechos de la población vinculada a los servicios que ofrecen.  Coordinar información para la resolución de denuncias.  Reuniones de trabajo para conciliación de casos
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.



## 05

## CENTROS REGIONALES DE OCCIDENTE Y ORIENTE

### OBJETIVO GENERAL

Cumplir y hacer cumplir los derechos de la población salvadoreña vinculadas a las áreas de electricidad y telecomunicaciones, inspirado su cumplimiento en los principios de celeridad, economía y eficacia, con especial énfasis en las áreas rurales de Santa Ana y San Miguel.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Coordinar las acciones conjuntas con la ciudadanía y con las autoridades y personal de la(s) empresas Distribuidoras de las Zonas Occidental y Oriental.
- Atender reclamos de forma descentralizada, haciendo el proceso más expedito y socializados y validados con la ciudadanía.
- Promover procesos de accesibilidad y cobertura de los servicios de electricidad y telecomunicaciones para las personas de las áreas rurales de Santa Ana y San Miguel.

### FUNCIONES

- Servir, actuar e intervenir en la solución de aquellos casos donde las personas afectadas hayan interpuesto sus reclamos en relación al servicio que le brindan la empresa prestadora del mismo y no hayan recibido una respuesta oportuna o se encuentre insatisfechos de las soluciones que han sido concedidas.
- Informar y formar a la población que desea presentar algún reclamo o denuncia referente a la calidad de los servicios que les ha sido brindada por las empresas prestadoras, de manera que sus solicitudes sean atendidas por quienes tengan tal competencia y así prestar un servicio eficiente.
- Resolver reclamos mediante el análisis de la documentación presentada por la población afectada en relación de los servicios prestados, mediante procesos eficientes y justos.
- Organizar, sistematizar y monitorear analíticamente toda la información y la documentación relacionada con los reclamos que son presentados por la

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 17 de 23
---	---	-----------------

población afectada, en relación a la prestación de los servicios públicos, a fin de agilizar la atención eficiente y justa a sus reclamos.

- Facilitar la mediación en negociaciones o conciliaciones de La población afectada con los prestadores del servicio.
- En el caso de existir conflictos o diferendos comerciales entre la población afectada y prestadores del servicio, facilitar acciones de negociación o conciliación que propicien el surgimiento de acuerdos justos, apegados a las leyes que propician y promueven los derechos de los consumidores.
- Brindar apoyo técnico a entidades de servicio, asociaciones de protección a los consumidores, en relación a casos vinculados con los deberes y derechos de los usuarios finales respecto a la prestación de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- Orientar a la población en general sobre el uso eficiente de los servicios públicos.
- Llevar registros estadísticos de los reclamos presentados y procesados, así como también de sus características y de la solución que se haya realizado.
- Coordinar esfuerzos orientados a mapear e investigar la cobertura y la accesibilidad que tienen las áreas rurales y los sectores más empobrecidos de Santa Ana y San Miguel.
- contribuir a fortalecer la educación y formación de la población en general, de Santa Ana y San Miguel, para que ejerzan una promoción, gestión y defensa de sus derechos.
- Emitir los Informes mensuales de la Gestión del Centro Regional.
- Realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Centro Regional.
- Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- Otras funciones que en su ámbito de competencia le delegue la Jefatura del Centro de Atención al Usuario.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 18 de 23
---	---	-----------------

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Jefatura del Centro de Atención al Usuario	Seguimiento e informes de reclamos.
Análisis Jurídico	Consultas legales.
Gerencia de Electricidad	Reuniones para discusiones de casos
Gerencia de Telecomunicaciones	Consultas e informes de denuncias.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

Relaciones Externas	
CON	PARA
Población Salvadoreña	Atención de denuncias, asesoría y apoyo en la gestión de sus derechos.
Entidades vinculadas a la distribución de energía eléctrica.	Solicitud de Información. Reuniones de conciliaciones de casos. Inspecciones conjuntas. Coordinación y abordaje de situaciones de denuncias, quejas y reclamos.

Operadores de Telecomunicaciones	Solicitud de información para resolución de casos.  Facilitar trámites de usuarios ante Operadores.  Coordinación y abordaje de situaciones de denuncias, quejas y reclamos.
Asociaciones de defensa de derechos de la población consumidora	Coordinación de esfuerzos orientados a generar la defensa, la promoción y el cumplimiento de los derechos humanos de la población consumidora.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

## **OBJETIVO GENERAL**

Velar por que todas las actuaciones del Centro de Atención al Usuario se realicen de acuerdo con los lineamientos y disposiciones legales vinculadas con el Marco Regulatorio y Legal vigente, así como con el marco regulatorio legal vigente que solicita el cumplimiento de los derechos humanos y de cara a las necesidades, demandas y reclamos que plantea la sociedad civil, la ciudadanía y la población en general, correspondiente a los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Expresar opiniones Jurídicas referentes a las denuncias presentadas en las áreas de electricidad y Telecomunicaciones.
- Asesorar a la jefatura del Centro de Atención al Usuario en aspectos Legales.
- Apoyar el proceso formativo sobre el enfoque de derechos con la población con el propósito de que ésta sea sujeto activo en la gestión de sus derechos y acompañe las gestiones de la gerencia de participación ciudadana.

## **FUNCIONES**

- En el caso de solicitudes de resolución vinculadas al quebranto de los derechos de la población y/o vinculados a conflictos o procedimientos afines, con lo establecido en la Ley General de Electricidad y Telecomunicaciones, relacionados con diferendos acontecidos entre las personas afectadas y los operadores o prestadores del servicio, realizar los anteproyectos de Acuerdos vinculados con dichos procedimientos, así como también los que resuelvan dichos conflictos; teniendo, siempre presente, el marco normativo que tutela el cumplimiento de los derechos de la población afectada.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 21 de 23
---	---	-----------------

- En cuanto al sector de telecomunicaciones y cuando sea aplicable, respecto a lo determinado en Ley de Telecomunicaciones, y demás marcos jurídicos, especialmente los vinculados a la protección de los derechos de la población afectada de diversa manera por las áreas reguladas por SIGET, realizar las acciones que correspondan con el fin de atender o resolver una situación de incumplimiento de los servicios ofrecidos acontecidos entre la población afectada vinculada al servicio del sector de telecomunicaciones
- Cuando sea requerido, atender consultas vinculadas al marco legal y regulatorio correspondiente a los sectores de electricidad, telecomunicaciones y derechos vinculados a la protección de los consumidores y demás leyes que aseguren el buen vivir.
- Realizar las acciones que correspondan cuando se inicie un procedimiento de resolución de conflictos, con el fin de atender los reclamos que haya sido interpuesto en SIGET.
- Cuando sea necesario, apoyar en las tareas de negociación o mediación que realicen las Secciones de Captación y Pre Análisis y, de la Unidad Técnica, o de los Centros Regionales, con el fin de resolver cualquier diferendo que haya acontecido entre las personas afectadas y el prestador del servicio.
- Realizar los Borradores de Acuerdos o sentencias mediante los cuales se emitan la resolución y dictamen que conduzcan a resolver los conflictos que hayan acontecido entre las personas afectadas y los prestadores del servicio, cuando éstos se han efectuado mediante los procedimientos de resolución de conflictos establecidos en las normativas respectivas y las vinculadas a la Defensoría de los consumidores.
- Realizar todos los actos que sean necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de dicha Sección.

Capítulo IV Objetivos Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario	Página 22 de 23
---	---	-----------------

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Jefatura del Centro de Atención al Usuario	Apoyo en temas legales
Análisis Jurídico	Consultas legales.
Gerencia de Telecomunicaciones	Consultas e informes de resoluciones legales.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

Relaciones Externas	
CON	PARA
Usuarios	Atención de denuncias y asesoría sobre el la promoción y gestión de sus derechos de cara a los servicios de electricidad, telecomunicaciones y derechos de consumidores.
Operadores de Telecomunicaciones y Electricidad.	Solicitud de información para resolución de casos.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.



---

## SECCION 02 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS

### OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer la imagen de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones conforme a la normativa legal, a las necesidades y demandas que el entorno plantea y de cara a la promoción, gestión y cumplimiento de los derechos humanos vinculados a electricidad y tics, ante la opinión pública Salvadoreña.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Difundir y consolidar de manera favorable la imagen reguladora de la SIGET en los sectores de electricidad y telecomunicaciones, con énfasis en el cumplimiento de los derechos humanos de la población que consume ambos servicios.
- Asesorar a la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario de la SIGET y a las diferentes Gerencias y Jefaturas, cuando se tengan que tomar decisiones que involucre a los medios de información.
- Asesorar a las diversas áreas de trabajo de SIGET en la promoción, educación y gestión de los derechos para generar educación efectiva de la población consumidora de los servicios en mención.
- Construir una estrategia de abordaje de los medios con el propósito de posicionar a SIGET como un ente regulador fuerte, eficaz, eficiente y cercano a la población salvadoreña.
- Diseñar y ejecutar campañas de educación, promoción, gestión de los derechos en las áreas de Electricidad y Telecomunicaciones con el propósito de que ésta pueda hacer una gestión eficiente de éstos.
- Fortalecer las relaciones entre los medios de información, SIGET y la población Salvadoreña en beneficio de la imagen institucional y de la población.

Capítulo IV Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 6
--	---	---------------

- Prever, atender y contrarrestar posibles crisis informativas que puedan afectar a la institución.
- Apoyar y desarrollar las comunicaciones internas de la SIGET, para el buen funcionamiento de la organización.
- Planificar, preparar y supervisar las campañas divulgativas y de publicidad que SIGET desarrolle en función de cumplir con sus ejes estratégicos y con los derechos de la población consumidora.
- Fortalecer la imagen institucional de la SIGET por medio de su sitio web, publicaciones internas (Difusión de Valores, carteleras informativas) y publicaciones externas (Revista, Informe Semestral, Boletines de Prensa, Conferencias de Prensa, Inspecciones a Denuncias Ciudadanas sobre problemas de electricidad y telecomunicaciones, etc.) en función de difundir las acciones positivas y de formar e informar a los empleados, con el propósito de realizar gestiones efectivas en beneficio de la Población Salvadoreña.
- Contribuir al desarrollo de competencias, del personal de comunicaciones y de SIGET, vinculadas a la promoción de una imagen institucional cercana a la gente y comprometida con la promoción de sus derechos de consumidor.
- Construir procesos educativos orientados a que los consumidores identifiquen campañas y promociones engañosas, con el propósito de que la población salvadoreña las rechace y las denuncie.
- Promover al interior de SIGET una cultura comunicacional que oriente, promueva y vincule al personal con contenidos formativos sobre derechos de la ciudadanía, participación ciudadana, contraloría social y promoción y gestión de los derechos de los y las consumidoras.
- Diseñar y ejecutar campañas por segmentos de población: educación y formación para jóvenes y adultos con el propósito de generar información, orientación y educación orientada a generar las conductas y comportamientos apropiados de cara al consumo de los servicios regulados.

Capítulo IV Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 6
--	---	---------------

## **FUNCIONES:**

- Planificar, dirigir y controlar la adquisición de nuevos conocimientos y competencias del personal bajo su mando, con el propósito de que estos se vinculen a la promoción, gestión y difusión de ideas orientadas al cumplimiento de los derechos de la población en los servicios regulados.
- Formular y ejecutar los planes operativos y estratégicos de su Unidad.
- Presentar oportunamente los informes de avance de los Planes de su dependencia.
- Formular el proyecto de presupuesto anual de su dependencia previendo el normal funcionamiento de ésta.
- Implementar y mantener un sistema de información y control que permita el seguimiento diario de noticias, análisis de éstas y creación de propuestas de abordaje cuando se identifique campañas orientadas a deformar, desnaturalizar y dañar la imagen de SIGET o de sus funcionarios.
- Diseñar y ejecutar estudios de opinión con todos los sectores sociales, incluidas organizaciones sociales y comunitarias.
- Participar, implementar y cumplir con los sistemas de gestión de mejora que adopte la institución.
- Proponer temas relacionados a los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones a desarrollar por los medios de comunicación con carácter informativo.
- Recopilar y divulgar estadísticas, índices y cualquier otro tipo de información sobre la situación y desarrollo de los sectores de electricidad y telecomunicaciones; así como del grado de incumplimiento de los derechos de la ciudadanía generados por los operadores.
- Servir como fuente de información interna.
- Facilitar la divulgación de actividades y proyectos de las Gerencias y Unidades de apoyo de la Superintendencia.

Capítulo IV Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 6
--	---	---------------

- Servir de apoyo para la organización de eventos de otras Gerencias o Unidades de apoyo de la SIGET, sean estos seminarios, reuniones internacionales, subastas, concesiones, asambleas, etc.
- Proponer y editar publicaciones y/o documentos con información de los diversos Acuerdos, Convenios y Reglamentos que emita la Superintendencia para una mejor operatividad de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones y de cara al cumplimiento de los derechos de la población consumidora.
- Determinar las estrategias publicitarias y compra de espacio publicitario en los medios de comunicación; e incluir en las estrategias a los sectores radiales y televisivos comunitarios y de resto del gobierno.
- Realizar otras funciones o responsabilidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos encomendados por la Gerencia.

Capítulo IV Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 4 de 6
--	---	---------------

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
La Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	<p>Recibir lineamientos y prioridades en el trabajo.</p> <p>Presentar informes de trabajo.</p> <p>Coordinar con la Gerencia de Participación Ciudadana su participación en reuniones, actividades, etc., que coordine la Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones y la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.</p> <p>Gestionar aprobaciones de Planes Operativos y Estratégicos y Formulación y Ejecución del Presupuesto.</p> <p>Gestionar las autorizaciones necesarias.</p> <p>Diseñar campañas orientadas a la promoción y cumplimiento de los derechos de la Población Salvadoreña en lo que respecta a los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones</p>
Todas las Unidades de Organización en coordinación con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario	<p>Apoyar cada acción vinculada a brindar información y orientación a la Ciudadanía con el propósito de que haga una gestión efectiva de sus derechos.</p> <p>Facilitar la divulgación de actividades y proyectos.</p> <p>Organización de eventos.</p>
Asesoría Jurídica.	Solicitud apoyo en lo que respecta a brindar orientación para la gestión de derechos de la Ciudadanía.
Gerencia de Informática.	<p>Solicitar asesoría para el desarrollo de mecanismos interactivos por medio de redes sociales (Facebook, twitter y otros)</p> <p>Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico.</p>
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de Ley.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Población Salvadoreña	Proporcionar información y formación orientada a que ésta gestione el cumplimiento de sus derechos.
Auditoría Externa.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de Ley.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de Ley.
Unidad de Acceso a Información y Transparencia	Apoyar todo el proceso de rendición de cuentas y gestionar las aspiraciones, necesidades e intereses de la ciudadanía. Poner a disposición información conforme a la Ley de Transparencia.

---

## SECCION 03 UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA

### OBJETIVO GENERAL

Aplicar y Velar por el cumplimiento de la **Ley de Acceso a la Información Pública**, a través de la creación e implementación de mecanismos y normativas claras institucionales que promuevan entre el personal la cultura de transparencia y rendición de cuentas, de la SIGET hacia la ciudadanía en general e instancias correspondientes; generando de esta manera condiciones de confianza hacia la gestión pública de la institución.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de la SIGET; donde lo que decimos y hacemos es consistente y congruente con la información publicada.
- En función de la nueva Ley de Acceso a la Información, se revisaran y actualizaran las políticas y procesos internos de manejo y flujo de información, que garanticen el cumplimiento de los criterios definidos en la ley en cuanto a la calidad de la información publicada.
- La información publicada es el resultado de la gestión al interior de la institución que involucra a todo el personal; por lo que la aplicación de esta ley promoverá el trabajo en los dos niveles: interno y externo.
- Se mantendrán 2 tipos de archivos: Físico y Lógico; y el acceso y resguardo de la información se facilitara tanto de manera digital como de manera física.



---

## FUNCIONES

- Definir en coordinación con la Gerencia de Participación Ciudadana los lineamientos y normativas para asegurar el flujo de información institucional de manera sistemática hacia la Unidad de Acceso a la Información.
- Acompañar a las Unidades administrativas y operativas en la definición y automatización de procesos que agilicen el flujo de información.
- Organizar y publicar información por niveles de acceso, de acuerdo a la Ley.
- Definir en coordinación con la Gerencia de Participación Ciudadana, los criterios para el manejo de la Información reservada y confidencial.
- Recibir y dar respuesta a peticiones de información (documentos y explicación técnica de procedimientos implementados).
- Definir mecanismos y estrategias de monitoreo y mejora continua en los procesos de manejo de información.
- Definir los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas de la institución.
- Acompañar a las unidades correspondientes en fomentar la cultura de transparencia al interior de la institución.
- Brindar capacitación al personal de la institución sobre la nueva dinámica y herramientas implementadas para el manejo de la información.

## RELACIONES DE TRABAJO:

Relaciones Internas	
CON	PARA
Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	<p>Recibir lineamientos y prioridades en el trabajo.            Presentar informes.            Coordinar con la Gerencia de Participación Ciudadana su participación en reuniones, actividades, etc., que coordine la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, la Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones y el Instituto de Acceso a la Información Pública.            Gestionar aprobaciones de Planes Operativos y Estratégicos y Formulación y Ejecución del Presupuesto.            Gestionar las autorizaciones necesarias.</p>
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	Coordinar procesos de adquisiciones de bienes y servicios.
Todas las Unidades de Organización	Brindar los lineamientos y normativas para asegurar el flujo de información institucional de manera sistemática hacia la Unidad de Acceso a la Información.
Gerencia Administrativa	<p>Coordinación para la formulación de los Planes Operativos y Estratégicos.            Solicitar los bienes o servicios necesarios para su funcionamiento.            Coordinar procesos de capacitación de personal de la Institución.</p>
Gerencia Financiera	Coordinación de la formulación y ejecución del presupuesto.
Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Coordinar el manejo de la información tanto hacia dentro internas y externas; apoyo en la organización de eventos, cuando éstos requieran uso de tecnología de información y comunicación, ya sea mediante el uso de recursos propios o subcontratados.
Unidad de Auditoria Interna	Revisiones de auditoría.

<b>Relaciones Externas</b>	
Atención a la ciudadanía solicitante de Información Pública.	Atender de manera efectiva las demandas de Información Pública que los ciudadanos interpongan a la institución, tanto de manera personal en la Oficina de Acceso a la Información Pública, como también de manera virtual a través del Portal de Transparencia SIGET.
ITIGES (Innovación Tecnológica e Informática del Gobierno de El Salvador)	Mantener una coordinación permanente para asegurar proporcionar la información en tiempo y forma, para la actualización del Portal Único de Transparencia del Gobierno.
Equipo de Oficiales de Información de las diferentes entidades de gobierno.	Participación activa en la Comunidad de Aprendizaje, para compartir experiencias, buenas prácticas y coordinar esfuerzos interinstitucionales cuando se presenten casos que involucren a más de una entidad.
Corte de Cuentas de la República	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.
Instituto de Acceso a la Información Pública	<p>En caso de duda razonable para entregar información a ciudadanos, la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de SIGET, podrá realizar consultas a dicho Instituto, con base al art. 5 Ley de Acceso a la Información Pública, Prevalencia del Criterio de Máxima Publicidad.</p> <p>SIGET, deberá presentar informe de los indicadores sobre el cumplimiento de LAIP, atendiendo recomendaciones y lineamientos del Instituto. (arts. 10 No. 22, inc. final de dicha disposición, 58 letra a).</p> <p>Para determinar la ampliación del plazo de reserva de la información de siete años, por otro período de hasta 5 años. (Art. 20 inc. 2º. LAIP).</p> <p>La UAIT de SIGET, deberá remitir al Instituto semestralmente el Índice de Información Reservada mismo que pondrá a disposición del público; y el informe anual (arts. 22, 23, 60 LAIP).</p> <p>Apoyo para resolver discrepancias entre</p>

	<p>particular(es) y ente obligado, protegiendo datos personales. (arts. 29, 58 b LAIP).</p> <p>El ente obligado deberá hacer del conocimiento del Instituto registros o sistemas de datos personales, garantizando la protección de información personal. (arts. 35, 58 literal b LAIP).</p> <p>El Instituto proveerá lineamientos técnicos para la administración, catalogación, conservación y protección de información pública en poder de los entes obligados, Y el adecuado funcionamiento de los archivos, así como seguridad y protección de información confidencial y reservada. (arts. 40, 41, 42 c, 58 h, j LAIP)</p> <p>Cooperación y desarrollo de capacitaciones a servidores públicos sobre la Ley de Acceso a la Información Pública, promoviendo cultura de acceso a la información pública. (arts. 45, 58 b, m LAIP).</p> <p>Cuando amerite y a través de resolución podrá crear Unidades de Acceso a la Información adicionales.</p> <p>Relación con el Instituto en materia de su competencia art. 58 letras a, b, c, g, h, j, k, m, o.</p> <p>Proporcionar a los entes obligados los formularios de solicitudes que la ley requiere, y la guía de procedimientos de acceso a la información arts. 36, 58 i,k, 66, 82 LAIP.</p> <p>Dar aviso al ministerio público (Fiscalía General de la República) en caso que el Instituto o ente obligado conozcan de indicios actos delictivos. (art. 80 LAIP).</p> <p>Podrá recibir y posteriormente remitir recursos de apelación para conocimiento del Instituto (arts. 38, 58 d, 82 LAIP).</p>
--	---

---

## SECCION 04 PROTOCOLO INSTITUCIONAL

### OBJETIVO GENERAL:

Contribuir al desarrollo institucional de la -SIGET- fortaleciendo las practicas protocolares y las normas de correspondencia y cortesía entre diferentes instituciones y personalidades.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Promover y fortalecer las relaciones interinstitucionales del Gobierno de El Salvador (Asamblea Legislativa, Gobiernos Municipales y Gabinete de Gobierno) Organismos Regionales vinculados a la gestión de la –SIGET- y Embajadas acreditadas en el país, principalmente los países de la Región C.A.
- Mantener y propiciar desde el despacho de la superintendente una relación cordial con las diferentes Instituciones del sector privado del país, especialmente con las diferentes instituciones afines al sector eléctrico y de las telecomunicaciones.

### FUNCIONES:

- Administrar agenda Institucional de la Superintendente
- Atender y acompañar audiencias a petición de la Sra. Superintendente con autoridades de Gobierno, Embajadores y visitantes, vinculados a la gestión de la –SIGET-
- Coordinación y acompañamiento en actos, reuniones ejecutivas y otras similares
- Organizar Comidas de Trabajo: desayunos, almuerzos (lunch ejecutivos), cenas
- Atención y recibimientos de Visitas de CARÁCTER OFICIAL
- Administrar y actualizar periódicamente directorio de contactos Institucionales
- Coordinar asistencia a recepciones
- Velar por la imagen de la institución
- Coordinar y prever detalles necesarios para la organización de misiones internacionales: reservación de alojamiento, preparación de agenda de trabajo,

Capítulo IV Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 1 de 3
--	--	---------------



confirmación de visitas y recorridos en caso sea necesario; preparación completa de itinerarios de vuelos

- Demás actividades requeridas por la titularidad

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Superintendente	Recibir instrucciones e informarla según agenda de trabajo.
Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Presentar informes. Coordinar con la Gerencia de Participación Ciudadana su participación en reuniones, actividades, etc. Gestionar aprobaciones de Planes Operativos y Estratégicos y Formulación y Ejecución del Presupuesto. Gestionar las autorizaciones necesarias
Equipo del despacho de la superintendente (Asistentes, Asesores, etc.)	Coordinación de reuniones, cruce de información relevante a las funciones de enlace, eventos, actividades, etc.
Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Comunicación y coordinación de agenda y visitas de trabajo de la superintendente.
Gerencias y Unidades	Apoyo institucional en eventos, reuniones y cumplimiento de agenda de la titular.
Auditoría Interna	Apoyar el desarrollo de las auditorías proporcionando la información requerida.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Presidencia de la República	Mantener una coordinación eficiente y asistir al titular de la SIGET a eventos de la presidencia.
Secretaría Técnica de la Presidencia de la República	Apoyo Interinstitucional, eventos, reuniones, etc.
Diputados de la Asamblea Legislativa	Asistir en avanzada cuando los señores Diputados requieran de la asistencia de la titular de la SIGET.
Comisión Regional de Interconexión Eléctrica – CRIE - Presidencia Pro-tempore)	Promover una relación cordial y asistir a la titularidad de la -SIGET- en actividades nacionales y regionales.



---

## CAPITULO V      BASE LEGAL

### SECCION 00      GERENCIA      DE      PARTICIPACION      CIUDADADANA, TRANSPARENCIA,      COMUNICACIONES      Y      ATENCION      AL USUARIO.

La base legal que sustenta a la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario es la siguiente:

- Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 808 del 12 de septiembre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.189, tomo 333 del 9 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 56 del 13 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Ley de Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 142 del 6 de noviembre de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.218, tomo 337 del 21 de noviembre de 1997.
- Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 64 del 15 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Ley del Fondo de Inversión Nacional en Electricidad y Telefonía, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 354 del 9 de julio de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.142, tomo 340 del 29 de julio de 1998.
- Los Convenios y Tratados Internacionales que en materia de Telecomunicaciones suscriba la República de El Salvador.
- Ley Nacional de Protección al Consumidor y a la Defensoría del Consumidor Capítulo I (Arts. 1 al 5-A).

Capítulo V Base Legal.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 1 de 2
---------------------------	---	---------------

- 
- La Constitución de El Salvador (Arts. 83, 85 y 86); la Ley de Acceso a la Información Pública de El Salvador (Art. 3, literal k); la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Artículo 21, número 1); el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas, Punto 1; la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Artículo 23).

CAPITULO V DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Sección 00

01

# GERENTE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

*Título del Puesto*

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

**-17-**

*Grado/Nivel Puesto*

*Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica*

**GERENTE** 1 **AGOSTO DE 2017**  
*Familia de Puesto* *Número de plazas* *Fecha de Revisión de DP*

### Objetivo del Puesto:

*En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la Misión principal del puesto.*

Institucionalizar y desarrollar medios que le permitan a la ciudadanía, participar de manera directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública; a través de reclamos, denuncia, investigación y prevención de actos que vulneren a los usuarios de electricidad y telecomunicaciones, temas regulados por SIGET, atendiéndolos con eficiencia y ética pública; promocionando la educación participativa con procesos creadores, movilizadores que empoderen a la ciudadanía; así como para generar la orientación e información oportuna, a quien lo solicite, en cuanto a la organización, y funcionamiento y administración de SIGET y las políticas gubernamentales que apliquen como institución reguladora de los servicios de la energía eléctrica y las telecomunicaciones.

### Responsabilidades:

*Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.*

*Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 00 Gerente de Participación Ciudadana.	Página 1 de 9
--	---	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 1

40%

Coordinación de actividades de los Departamentos que conforman la Gerencia de Participación Ciudadana Promoviendo la participación ciudadana en el proceso de formación de la políticas públicas de SIGET, desde el diseño, formulación, elaboración presupuestaria, ejecución, seguimiento, evaluación y contraloría social, instrumentos y tecnologías necesarias, para asegurar que los procesos de participación ciudadana incidan en las políticas y la gestión pública de manera real y efectiva.

### Tareas Permanentes:

- *Coordinar las Actividades de Atención Ciudadana de Reclamos*
- *Coordinar el cumplimiento de los tiempos en la información brindada a la población*
- *Aprobar las campañas de divulgación de cara a la población*
- *Verificar el cumplimiento de las actividades de las jefaturas y el personal de estas*
- *Facilitar los recursos a las diferentes Unidades de la Gerencia de Participación Ciudadana para el desarrollo de las actividades que realizan.*
- *Liderar a las Jefaturas de la Gerencia para la obtención de mejores resultados, sosteniendo reuniones de coordinación e innovación con los diferentes departamentos de la Gerencia.*
- *Estimular y aprovechar todos los espacios de participación generados por los usuarios de SIGET y por la población en general.*
- *Promover activamente la participación de la ciudadanía y de sus organizaciones, a través de acciones que fomenten las acciones para realizar una contraloría ciudadana en beneficio de los derechos de los usuarios de los sectores regulados por SIGET.*
- *Implementar acciones promoción hacia los pueblos originarios y los sectores más excluidos y con menos capacidad organizativa de la población, que favorezcan su organización y el ejercicio de su derecho a participar en los asuntos públicos y en su propio desarrollo.*
- *Proveer la información suficiente, veraz y oportuna, a través del efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, para que la participación de los usuarios de SIGET y población en general sea más calificada y consiente.*

## Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Diseñar y ejecutar un plan de trabajo orientado a garantizar información confiable, atención de calidad y formación y orientación para que la población pueda gestionar sus derechos en las áreas reguladas por SIGET, Garantizando la transparencia en la gestión pública en los temas regulados y Administrar la información pública y no pública, haciendo requerimientos y brindando apoyo a las demás unidades y gerencias internas de la SIGET para resolverle en tiempo y calidad a los usuarios de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.

### Tareas Permanentes:

- *Coordinar el proceso de mejora en calidad en los servicios de denuncia puestos a disposición de la población.*
- *Garantizar la veracidad y calidad de la información brindada a los usuarios a petición de estos; o como parte de las políticas de inclusión y participación social*
- *Desarrollar la rendición de cuentas a los usuarios de SIGET*
- *Evaluación de la gestión pública de SIGET,*
- *Divulgar la información relativa a los procesos de participación ciudadana desarrollados*
- *Mantener una relación que mejore las redes interinstitucionales y a éstas con la ciudadanía, para fortalecer la comunicación y el intercambio y mantener la transparencia*

## Responsabilidad de Trabajo # 3

20%

Proponer a la dirección superior las estrategias vinculadas a generar procesos participativos y decisorios de la ciudadanía de cara al quehacer de SIGET y de la promoción y búsqueda del buen vivir para la población salvadoreña; Formulación del Plan Estratégico Institucional de la Gerencia de Participación Ciudadana.

### Tareas Permanentes:

- *Formular y ejecutar los planes operativos y estratégicos de su Gerencia. Revisar y Aprobar los planes operativos de los Departamentos bajo su cargo.*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 00 Gerente de Participación Ciudadana.	Página 2 de 9
--	---	---------------

- Presentar oportunamente los informes de avance de los Planes de su dependencia. Revisar y Aprobar los informes de avances de planes de los Departamentos bajo su cargo.
- Formular el proyecto de presupuesto anual de su dependencia previendo el normal funcionamiento de ésta. Justificar su el presupuesto de la gerencia para lograr la aprobación dentro del presupuesto anual de la Institución.
- Implementar y mantener un sistema de información y control que permita evaluar permanentemente el resultado de actividades desarrolladas.
- Generación de Estrategias que incluyan a los diferentes sectores de la población, especialmente los más vulnerables.
- Dar seguimiento a los procesos participativos impulsados por la Gerencia y la Institución que buscan el buen vivir en la población.
- Diseño y Supervisión de espacios participativos que acerquen la SIGET y sus servicios a la Población
- Presentar Informes de Avances en Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual

## Responsabilidad de Trabajo # 4

**20%**

Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes Gerencias, Unidades y Departamentos de la Institución, relacionados con el desempeño de las funciones de la Gerencia.

### Tareas Permanentes:

- Supervisar el desempeño de los departamentos de la Gerencia, a través de informes solicitados a los jefes y coordinar reuniones para evaluar los proyectos.
- Realizar las evaluaciones de desempeño y Clima Organizacional en coordinación con la Unidad de Gestión del Talento Humano.
- Apoyar al Superintendente en los procesos de información que resulta vital para el desarrollo de las operaciones de la Institución.
- Coordinar el diseño y establecimiento de estándares de calidad en el servicio a los usuarios.
- Realizar otras funciones o responsabilidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos encomendados por la Superintendencia
- Apoyar las distintas gerencias y jefaturas para que desarrollen procesos transparentes y de apertura la contraloría social

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel para esta plaza es 3, debido a que los problemas y situaciones que afronta son complejos, variables y de gran responsabilidad, además no son de tipo repetitivos y deberá de dar respuesta a los mismo ocupando toda su conocimiento y capacidad de análisis.

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 00 Gerente de Participación Ciudadana.	Página 3 de 9
--	---	---------------



## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; Título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Graduado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciatura en Trabajo social o carreras afines.
Posgrado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión del Desarrollo Local y Comunitario
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

### Requerida:

- 5 años de experiencia en posiciones similares, de preferencia en el sector eléctrico o telecomunicaciones.

### Deseable:

- 3 años de experiencia en posiciones Gerencia en sectores regulatorios técnicos.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

### Requerida:

- Experiencia en Proyectos de Desarrollo, Proyectos Sociales y Trabajo Comunitario
- Administración y Coordinación de Proyectos.
- Elaboración de informes gerenciales de alto impacto
- Elaboración de presentaciones dirigidas a diferentes públicos objetivo.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la Naturaleza del puesto.
- Formulación de Proyectos con finalidad social que generen impacto en la calidad de vida de la población.
- Conocimiento y manejo de técnicas y herramientas de negociación.
- Capacidad de organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Creatividad e iniciativa.
- Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales.

### Deseable:

- Diseño y Elaboración de Proyectos de Cooperación Internacional.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 00 Gerente de Participación Ciudadana.	Página 4 de 9
--	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

A

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Superintendente.	Recibir lineamientos. Presentar informes. Gestionar aprobaciones y autorizaciones.
	Jefes de Departamentos de Comunicaciones, Transparencia y CAU	Dar lineamientos Revisión de informes Dar aprobaciones y autorizaciones. Diseñar estrategias de involucramiento de la ciudadanía en los procesos de gestión sus derechos
	Gerencia de Electricidad	Apoyo técnico para la resolución de reclamos
	Gerencia de Telecomunicaciones	Apoyo técnico para la resolución de reclamos
	Unidad de Planificación	Coordinación para la formulación de los Planes Operativos y Estratégicos. Coordinar el control del activo fijo de su dependencia.
	Gerencia Administrativa	Coordinar procesos de dotación, capacitación de personal y mantenimiento del pago y disciplina
	Gerencia Financiera Institucional	Coordinación de la formulación presupuesto y ejecución del presupuesto.
	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	Solicitar la compra de bienes o servicios necesarios para su funcionamiento
	Asesoría Jurídica	Asesoría Jurídica para el desarrollo del enfoque de Derechos en los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones
	Registro de Electricidad y Telecomunicaciones	Consultas sobre procedimientos de registro de operación y estadísticas del mercado
Gerencia de Informática	Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico	
Auditoría Interna	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley	

**Externos**

Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.	Mantener una coordinación y comunicación permanente para conocer e implementar lineamientos técnicos, administrativos y jurídicos, que permitan una adecuada preparación e implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública en la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones – SIGET.
Instituto de Acceso a la Información Pública	Mantener una coordinación y comunicación permanente con el Instituto, para implementar y aplicar las normas y procedimientos que el Instituto cree en función del cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública; asimismo, atender requerimientos puntuales del Instituto relacionados a la resolución de casos especiales o demandas a SIGET interpuestas por ciudadanos.
Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones.	Participar en convocatorias que esta Secretaría promueva en función de la Transparencia y temas relacionados.
Distribuidoras de Electricidad	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a denuncias de usuarios finales y población en general.
Operadoras de Telecomunicaciones	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a reclamos. Brindar información. Atención a denuncias
Defensoría del Consumidor y otros organismos de protección	Coordinar acciones orientadas a la defensa de los derechos de la población que consume bienes y servicios vinculados a Telecomunicaciones y Electricidad
Corte de Cuentas de la República	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

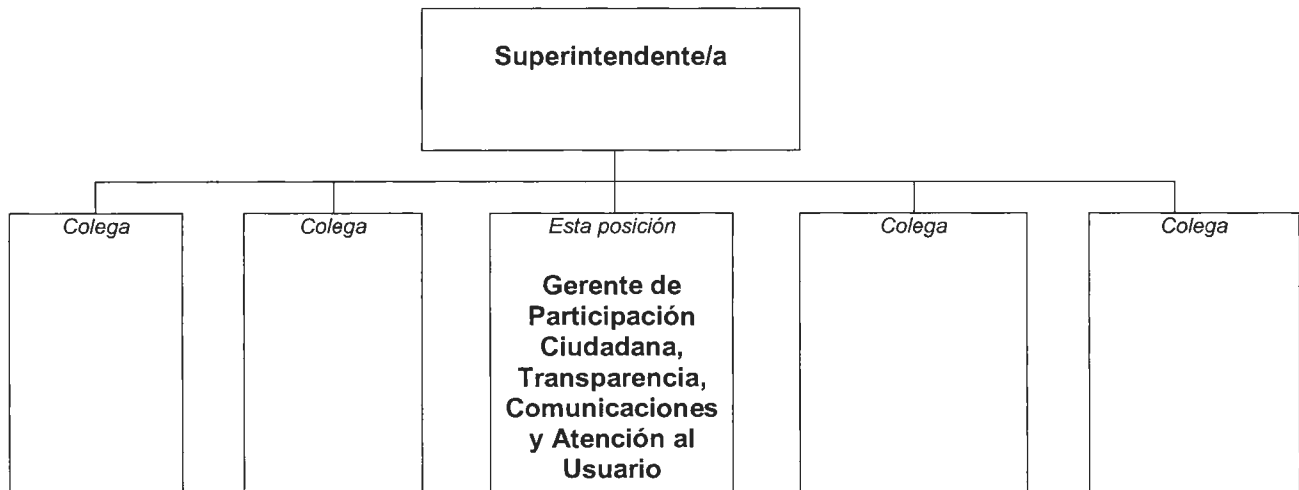
65 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

35 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



---

## SECCION 01

## CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

El Centro de Atención al Usuario, descansa en las siguientes leyes, acuerdos y decretos:

- Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 808 del 12 de septiembre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.189, tomo 333 del 9 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 56 del 13 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Ley de Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 142 del 6 de noviembre de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.218, tomo 337 del 21 de noviembre de 1997.
- Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 64 del 15 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Ley del Fondo de Inversión Nacional en Electricidad y Telefonía, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 354 del 9 de julio de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.142, tomo 340 del 29 de julio de 1998.
- Los Convenios y Tratados Internacionales que en materia de Telecomunicaciones suscriba la República de El Salvador.
- Acuerdo No. 44/ADM-2005 de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

---

## SECCION 02 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS

La base legal que sustenta al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, es la siguiente:

- Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitidos por la Asamblea Legislativa, según Decreto 808 del 12 de septiembre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.189, tomo 333 del 9 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 56 del 13 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Ley General de Electricidad, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 843 del 10 de octubre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.201, tomo 333 del 25 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley General de Electricidad, emitido por Decreto Ejecutivo 70 del 25 de julio de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.138, tomo 336 del 25 de julio de 1997.
- Ley de Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 142 del 6 de noviembre de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.218, tomo 337 del 21 de noviembre de 1997.
- Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 64 del 15 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Artículo 158 de las Disposiciones Generales de Presupuestos.

## SECCION 03 UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA

La base legal que sustenta a la Unidad de Información y Transparencia, descansa en los siguientes acuerdos y decretos:

De acuerdo al Decreto Legislativo No. 534, la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, aprobó la **LEY DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA**; donde están obligados al cumplimiento de esta ley los órganos del Estado, sus dependencias, **las instituciones autónomas**, las municipalidades o cualquier otra entidad u organismos que administre recursos públicos, bienes del Estado o ejecute actos de la administración pública en general.

### Objeto de la Ley (Art. 1):

- Garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del Estado

### Derecho de acceso a la información pública (art. 2):

- Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar intereses o motivación alguna.

### Fines (Art .3)

- a) Facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos expeditos
- b) Propiciar la transparencia de la gestión pública mediante la difusión de la información que generen los entes obligados
- c) Impulsar la rendición de cuentas de las instituciones y dependencias públicas
- d) Promoción de la participación ciudadana en el control de la gestión gubernamental y la fiscalización ciudadana al ejercicio de la función pública.

Capítulo V Base Legal.	Sección 03 Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Página 1 de 2
---------------------------	--	---------------

- e) Modernizar la organización de la información pública
- f) Promover la eficiencia de las instituciones públicas
- g) Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la implementación del gobierno electrónico
- h) Proteger los datos personales en posesión de los entes obligados y garantizar su exactitud
- i) Contribuir a la prevención y combate de la corrupción
- j) Fomentar la cultura de transparencia
- k) Facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones concernientes a los asuntos públicos.
- l) En el Marco del cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones - SIGET, crea la **Unidad de Acceso a la Información**; tomando como referencia dicha Ley en su totalidad.

#### **FUNCION DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION:**

- a) Aplicar y Velar por el cumplimiento de la **Ley de Acceso a la Información Pública**, a través de la creación e implementación de mecanismos y normativas claras institucionales que promuevan entre el personal la cultura de transparencia y rendición de cuentas, de la SIGET hacia la Población en general e instancias correspondientes; generando de esta manera condiciones de transparencia y confianza hacia la gestión pública de la institución.



---

## SECCION 04      PROTOCOLO INSTITUCIONAL

La base legal que sustenta al Área de Protocolo Institucional, es la siguiente:

- Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitidos por la Asamblea Legislativa, según Decreto 808 del 12 de septiembre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.189, tomo 333 del 9 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 56 del 13 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Ley General de Electricidad, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 843 del 10 de octubre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.201, tomo 333 del 25 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley General de Electricidad, emitido por Decreto Ejecutivo 70 del 25 de julio de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.138, tomo 336 del 25 de julio de 1997.
- Ley de Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 142 del 6 de noviembre de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.218, tomo 337 del 21 de noviembre de 1997.
- Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 64 del 15 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Artículo 158 de las Disposiciones Generales de Presupuestos.

## SECCIÓN 05

## CENTRO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

La base legal que respalda al Centro de Innovación Tecnológica, es la siguiente:

- Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitidos por la Asamblea Legislativa, según Decreto 808 del 12 de septiembre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.189, tomo 333 del 9 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 56 del 13 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Ley General de Electricidad, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 843 del 10 de octubre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.201, tomo 333 del 25 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley General de Electricidad, emitido por Decreto Ejecutivo 70 del 25 de julio de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.138, tomo 336 del 25 de julio de 1997.
- Ley de Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 142 del 6 de noviembre de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.218, tomo 337 del 21 de noviembre de 1997.
- Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 64 del 15 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Artículo 158 de las Disposiciones Generales de Presupuestos.

Capítulo V Base Legal.	Sección 05 Centro de Innovación Tecnológica.	Página 1 de 1
---------------------------	--	---------------

02

# ASISTENTE ADMINISTRATIVA-GERENCIA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-7-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**APOYO ADMINISTRATIVO**

Familia de Puesto

**1**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la Misión principal del puesto.**

Brindar apoyo administrativo a la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario en el cumplimiento de las funciones, obligaciones y responsabilidades encomendadas. Así como, la recepción, seguimiento y atención de las actividades y reclamos vinculadas con los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones que son interpuestas por los usuarios y brindar la asistencia a los mismos cuando requieren, además coordinar y asistir con otras instituciones el desarrollo de reuniones y eventos relacionados con el quehacer de la SIGET.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**25%**

Llevar un registro y control diario de los documentos, correspondencia y llamadas interna y externa que se origina y llega a la Gerencia de Participación Ciudadana

#### Tareas Permanentes:

- Recibir diariamente toda la correspondencia externa que ingresa para la Gerencia Participación Ciudadana
- Atender las llamadas telefónicas ya sean internas y externas y derivarlas según corresponda.
- Controlar, distribuir y archivar la documentación marginada que recibe la Gerencia Participación Ciudadana
- Elaboración de memorándum y cartas u otros documentos que la Gerencia requiera
- Apoyar y dar seguimiento a la correspondencia que llega interna y externa que necesita de una respuesta

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 00 Asistente Administrativa.	Página 1 de 6
--	---	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 2

25%

Apoyar y dar seguimiento del Plan Operativo Anual y el presupuesto Anual a la Gerencia de Participación Ciudadana

### Tareas Permanentes:

- *Apoya a la elaboración del presupuesto de la Gerencia de Participación Ciudadana*
- *Apoyar a la elaboración y dar seguimiento a la ejecución y cumplimiento del presupuesto anual*
- *Consolidar los presupuestos de los departamentos y unidades que integran la Gerencia de Participación Ciudadana*
- *Informar a la Gerencia de Participación Ciudadana sobre los avances y ejecución del plan operativo y presupuesto anual*

## Responsabilidad de Trabajo # 3

25%

Realizar actividades relacionadas con la operatividad de funcionamiento y de control de la Gerencia de Participación Ciudadana necesarias para el logro de las metas y objetivos.

### Tareas Permanentes:

- *Llevar un control detallado del inventario de los artículos promocionales que la institución utiliza o entre a los Usuarios en eventos o visitas que se realizan directamente a la SIGET.*
- *Recibir de los proveedores y despachar a los solicitantes los artículos o material promocional autorizados por la Gerencia de Participación Ciudadana*
- *Llevar un control interno de los viáticos autorizados de parte de la Gerencia de Participación Ciudadana.*
- *Tener un control y registro de todos los permisos de trabajo al persona autorizados por la Gerencia de Participación Ciudadana.*
- *Administrar la sala de reuniones de la Gerencia de Participación Ciudadana 2do, nivel, ya sea para reservar solicitada por los Departamentos, unidades o Secciones de la Gerencia, o de otras Gerencias de la SIGET, que así lo requieran.*
- *Realizar requerimiento de suministros para el almacén del edificio de la Gerencia de Participación Ciudadana*

## Responsabilidad de Trabajo # 4

25%

Atender asistir o facilitar reuniones entre la Gerencia, las jefaturas de participación ciudadana o entidades vinculadas a la defensa de los usuarios finales, así como también otras de tipo interinstitucional en las cuales asistirá como apoyo a la Gerencia o como representante de la misma dentro o fuera de la SIGET.

### Tareas Permanentes:

- *Asistir periódicamente al Festival de Buen Vivir y el Programa Gobernando con la Gente.*
- *Asistir a gabinetes móviles en apoyo a la Gerencia de Participación Ciudadana*
- *Asistir a reuniones interinstitucionales cuando sea requerido por la Gerencia*
- *Atención y acompañamiento al Gerente en reuniones con las comunidades.*
- *Coordinación con las comunidades con respecto a sus peticiones y demandas*
- *Coordinación logística Interinstitucional para la realización de eventos en conjunto orientados a los usuarios finales.*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 00 Asistente Administrativa.	Página 2 de 6
--	---	---------------



## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **tipicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y **PORQUE** la posición cabe en esa categoría.

El nivel para esta plaza es el # 1, debido a que según sea la clase de reclamo interpuesto así será la conducción que se dará al usuario final para que éste presente su requerimiento tanto a las unidades del Centro de Atención al Usuario o al operador que suministra el suministro que corresponda.

## Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo **requerido** de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades **deseables** para la posición.

**Educación:** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Comercial, académico, General o afín
Superior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudios universitarios a nivel de 3er. Año en Psicología, trabajo Social o áreas afines
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Diplomados en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzas</li> <li>• Gestión de Calidad</li> </ul>

**Experiencia:** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Mínimo 3 años de experiencia como Asistente Administrativa de gerencia o jefatura.

**Deseable:**

- 2 años de experiencia en puestos de asistente institucional.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 00 Asistente Administrativa.	Página 3 de 6
--	---	---------------

---

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Experiencia en la redacción de informes, documentos técnicos, memorándum, etc.
- Manejo de paquetes informáticos: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc.
- Manejo de equipo de oficina, tales como fax, fotocopidora, anilladora, guillotina, etc.
- Capacidad de análisis y solución de problemas.
- Expresión verbal y escrita fluida y correcta
- Habilidades para la Atención del Servicio al Cliente
- Dominio intermedio del idioma inglés.

**Deseable:**

- Excelentes relaciones humanas.
- Técnicas de comunicación efectiva.
- Alta disposición para el aprendizaje.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 00 Asistente Administrativa.	Página 4 de 6
--	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL DE APOYO** (*este grupo comprende al personal que realiza actividades de carácter administrativo y/o apoyo logístico y sirven de apoyo en las actividades generales de toda la institución*).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

4. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
5. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
6. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

7. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
8. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
9. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
10. Es respetuoso y considerado con sus compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

11. De manera general, brinda un servicio al cliente (interno y/o externo) de forma cordial y oportuna?
12. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?
13. Es atento y observador ante lo que se le solicita, exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
14. Se preocupa por posibles quejas o reclamos y toma las acciones de mejora adecuadas para evitarlos?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Superintendente	Trasladar la Información referente al funcionamiento de la Gerencia de participación Ciudadana.
	Jefatura del Centro de Atención al usuario Centros Regionales de Occidente y Oriente	Apoyo administrativo, traslado de información requerida por la Gerencia
	Gerencia de Electricidad Unidad de Asesoría Jurídica Gerencia de Telecomunicaciones Gerencia Administrativa	Coordinación para el intercambio de información y la realización de Juntas o reuniones Gerenciales
Externos	Comunidades , Ministerios y otras Instituciones como universidades, colegios y escuelas	Atender las demandas o necesidades de la población; coordinación para la realización de eventos o reuniones; realizar charlas de tipo informativo

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

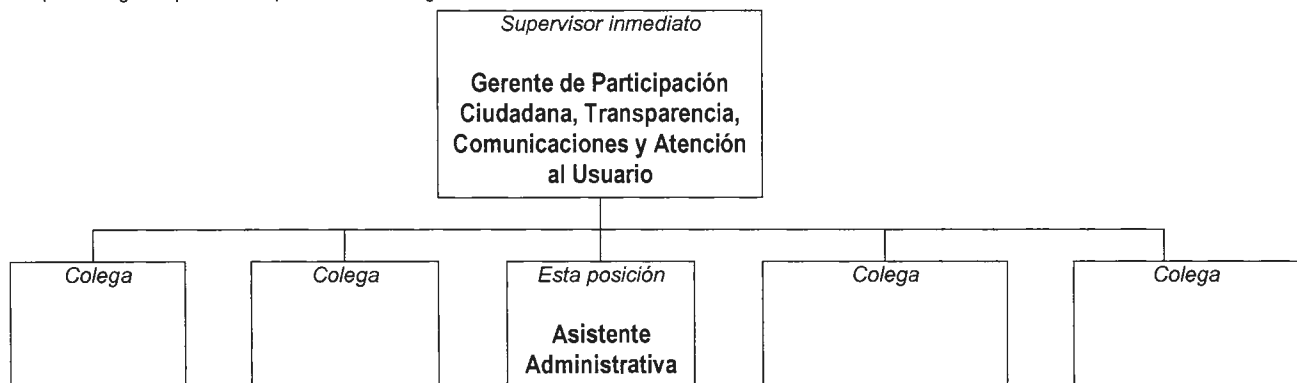
75%

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

25%

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



**Sección 01**

**Centro de Atención al Usuario**

01

# JEFE DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

**-16-**

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**JEFE**

Familia de Puesto

**1**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Atender los derechos de los usuarios finales, inspirados en los principios de celeridad, economía y eficacia, para solucionar los reclamos que son interpuestos por los usuarios finales de los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones, así como también, proveer asesoría y/o realizar el análisis técnico de los casos que requieran un estudio más complejo que conlleve a solucionar la pretensión externada por los usuarios finales y, cumplir con los objetivos y metas propuestas dentro del Programa de Trabajo Operativo Anual.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**40%**

Monitorear, dar seguimiento e intervenir en la solución de los reclamos de los usuarios finales que hayan sido interpuestos ante la SIGET con respecto al servicio que le brinda la empresa prestadora del mismo, así como también, en los casos en que no hayan recibido una respuesta oportuna o se encuentren insatisfechos de las soluciones que le han sido concedidas, con la finalidad de que el usuario final obtenga la resolución de su reclamo.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Jefe del Centro de Atención al Usuario.	Página 1 de 8
--	---	---------------

### Tareas Permanentes:

- *Coordinar y verificar las actividades del personal de los Centros Regionales.*
- *Facilitar la solución de controversias comerciales o técnicas que se hayan suscitado entre los usuarios finales y los prestadores de los servicios de electricidad y telecomunicaciones, interpuestos ante esta Institución.*
- *Facilitar el apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o protección a los usuarios finales, que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, con la finalidad de resolver los casos en los cuales han sido violentados los derechos de los usuarios finales de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.*
- *Coordinar con los prestadores de los servicios de electricidad y telecomunicaciones, procedimientos o acciones que conlleven a facilitar la solución de las controversias, reclamos o denuncias que los usuarios interponen ante la SIGET.*
- *Coordinar, verificar y realizar inspecciones in situ, mediciones o la investigación técnica que corresponda, a fin de dar seguimiento y solucionar los diferendos comerciales o técnicos, vinculados con los sectores de electricidad y telecomunicaciones*
- *Facilitar la coordinación y conformación de los equipos de trabajo para la solución de controversias o conflictos que se hayan suscitado entre los usuarios finales y los prestadores de servicio en los sectores de electricidad y telecomunicaciones.*
- *Facilitar la participación del Centro de Atención al Usuario como mediadores en negociaciones o conciliaciones que se susciten entre los usuarios finales y las distribuidoras eléctricas u operadores de Telecomunicaciones.*
- *Brindar seguimiento y control de los procesos derivados de los reclamos de los usuarios finales.*
- *Cumplir y hacer cumplir la Ley de Electricidad y Telecomunicaciones, reglamentos, procedimientos y normativas.*

## **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**20%**

Facilitar, coordinar y verificar las inspecciones de campo, mediciones o investigaciones, así como también recopilar la información que sea necesaria, con la finalidad que éstas coadyuven a fundamentar la solución de los reclamos o denuncias que hayan sido interpuestas en la SIGET, mediante los procedimientos, normativas o acuerdos emitidos, que conlleven a la emisión de una notificación o Informe Técnico con base a la información y la documentación asociada a los reclamos presentados por los usuarios finales tanto a los prestadores del servicio como a la Superintendencia, con la finalidad de realizar acciones que fomenten una atención eficiente y justa a los reclamos interpuestos.

### Tareas Permanentes:

- *Realizar el Plan Operativo Anual del Centro y los Reportes mensuales de la gestión con respecto al cumplimiento de dicho Plan, con la finalidad de monitorear el seguimiento de la atención de los reclamos interpuestos.*
- *Gestionar la adquisición de los recursos que sean necesarios para facilitar la realización de las inspecciones de campo, mediciones in situ o investigaciones, así como acompañar a las mismas.*
- *Proponer y desarrollar métodos, estrategias y procedimientos que optimicen la obtención de la información o documentación que sea necesaria para resolver los reclamos de los usuarios finales afectados.*
- *Coordinar la asignación de los peritos que sean necesarios según el procedimiento o normativa utilizado en la solución de una controversia o denuncia interpuesta y, evaluar los dictámenes que éstos hayan emitido mediante el Informe Técnico rendido con la finalidad de resolver los conflictos que hayan surgido entre los usuarios finales y los prestadores de servicio del sector de electricidad.*
- *Controlar y dar seguimiento de los procesos relativos a la resolución de los diferentes reclamos presentados por los usuarios finales.*
- *Elaborar informes y opiniones técnicas requeridas, para ser remitidas a las Unidades de la SIGET que lo hayan requerido, así como también a aquellas entidades que conforman el Sistema nacional de Protección al Consumidor.*
- *Revisar y corregir los Informes Técnicos que hayan sido requeridos y que de acuerdo al procedimiento correspondiente deberán ser presentados en el plazo que ha sido determinado según el procedimiento establecido.*
- *Elaborar presentaciones usando herramientas informáticas o resúmenes de los casos, requeridos según sea el caso por la Junta de Directores, Superintendente o alguna entidad de servicio que forme parte del Sistema nacional de Protección al Consumidor.*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Jefe del Centro de Atención al Usuario.	Página 2 de 8
--	---	---------------



### **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**10%**

Facilitar, coordinar, proponer y recomendar proyectos de modificación de normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio actual asociados a los servicios de energía eléctrica y de telecomunicaciones, lo cual conlleve a realizar acciones que faciliten la solución de las denuncias que son interpuestas ante la SIGET, sin menoscabar los derechos y obligaciones de los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Analizar las condiciones mínimas que riñen con lo establecido en las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución ha emitido mediante acuerdos o resoluciones.*
- *Colaborar con otras Unidades de ésta Institución en brindar propuestas y/o recomendaciones encaminadas a fortalecer las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución emita mediante acuerdos o resoluciones.*
- *Participar en la elaboración de los documentos respectivos como resultado del proceso de modificación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución emita según el Procedimiento de Consulta y Elaboración Participativa de Normas para los sectores electricidad y telecomunicaciones.*
- *Proporcionar las respuestas respectivas a las consultas, observaciones, recomendaciones o comentarios realizados por las empresas que participen en el Proceso de Consulta Participativa; así como las personas naturales que participan en el procedimiento de consultas participativas, durante el proceso de modificación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución emite.*

### **Responsabilidad de Trabajo # 4**

**10%**

Organizar, sistematizar y monitorear analíticamente dentro del ámbito técnico toda la información y la documentación relacionada con los reclamos que son presentados por los usuarios finales tanto a los prestadores del servicio como a la Superintendencia, con respecto a la prestación de los servicios públicos, con la finalidad de realizar acciones que fomenten una atención eficiente y justa a los reclamos interpuestos.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Realizar el Plan Operativo Anual del Centro y los Reportes mensuales de su gestión al cumplimiento de dicho Plan.*
- *Proponer y desarrollar métodos, estrategias y procedimientos que optimicen la obtención de la información o documentación que sea necesaria para resolver los reclamos de los usuarios finales afectados.*
- *Generar acciones que conlleven a optimizar los recursos del Centro de Atención al Usuario con la finalidad de forma eficiente los reclamos o denuncias interpuestas ante esta Institución.*
- *Dar seguimiento a la resolución de reclamos vinculados con el sector de electricidad y trámites asociados con el sector de telecomunicaciones, por medio de indicadores con la finalidad de medir la productividad del Centro de Atención al Usuario.*
- *Realizar Informes según requerimiento de esta Institución o de otras entidades de servicio que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.*
- *Emitir los informes de la gestión realizada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET con base en los indicadores de la calidad que se hayan definido.*

### **Responsabilidad de Trabajo # 5**

**5 %**

Supervisar, facilitar, dirigir y acompañar al personal bajo su responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo para vencer limitantes, así como una cultura de excelencia, cooperación y atención con prontitud a las necesidades de los usuarios y operadores regulados. Promover los Programas de Mejora realizados por equipos internos del Centro de Atención al Usuario, con el propósito de establecer mejora de los procedimientos o procesos en la gestión de la atención de denuncias. Supervisar los procedimientos de resolución de conflictos que son iniciados en el Centro de Atención al Usuario, con el objetivo de atender los reclamos que hayan sido interpuestos en la SIGET.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Jefe del Centro de Atención al Usuario.	Página 3 de 8
--	---	---------------

**Tareas Permanentes:**

- Establecer reuniones semanales de planificación y coordinación de actividades con el equipo de trabajo de los Centros Regionales.
- Revisar el plan de trabajo anual del Centro de Atención al Usuario y dar seguimiento al mismo.
- Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a las personas bajo su cargo en el desarrollo de sus funciones.
- Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.
- Gestionar la participación en capacitaciones del personal del Centro de Atención al Usuario.
- Evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad en las diferentes etapas.
- Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza relacionados con el desempeño de las funciones asignadas a la jefatura.
- Proponer y desarrollar, métodos y estrategias que permitan y garanticen la optimización de la atención brindada por el Centro de Atención al Usuario a los usuarios finales de los servicios de energía eléctrica y telecomunicaciones.
- Revisar los proyectos de Acuerdo y Resoluciones elaborados en el Centro de Atención al Usuario, mediante los cuales se emitan los dictámenes que conduzcan a resolver los conflictos que hayan acontecido entre los usuarios afectados y los prestadores del servicio, cuando éstos se han efectuado mediante los procedimientos de resoluciones de conflictos establecidos en las normativas respectivas.

**Resolución de Problemas**

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel para esta plaza es 3, debido a que los reclamos que presentan los usuarios finales, son particulares entre sí, y por tanto cada uno de ellos requiere un análisis y posterior solución diferente, que involucre la normativa correspondiente y el criterio técnico.

**Libertad para Actuar / Impacto.**

El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

**Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)**

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; Título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesional graduado en el área de la Ingeniería Eléctrica y carreras afines.
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Regulación de los Servicios Públicos Habilidades gerenciales

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Jefe del Centro de Atención al Usuario.	Página 4 de 8
--	---	---------------

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- 5 años de experiencia en posiciones similares, en el sector eléctrico o telecomunicaciones.

**Deseable:**

- 3 años de experiencia en posiciones de Jefatura o Gerencia en sectores regulatorios técnicos.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Conocimiento de la regulación de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, normativas y reglamentos aplicables;
- Conocimiento de equipos de medición e interpretación de sus registros.
- Conocimiento sobre sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa.
- Redacción de informes y documentos técnicos.
- Capacidad de análisis técnico y síntesis de ideas.
- Manejo de ofimática: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc.
- Habilidades para la Atención del Servicio al Cliente.
- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio

**Deseable:**

- Habilidad para expresarse efectivamente, tanto en forma oral y escrita.
- Técnicas de negociación para remedir conflictos entre los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- Manejo de vehículos



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

A

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Jefe del Centro de Atención al Usuario.	Página 6 de 8
--	---	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Junta de Directores	Según requerimiento de Junta
	Superintendente	Según requerimiento del señor Superintendente
	Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario	Recibir lineamientos y prioridades en el trabajo
	Jefatura de los Centros Regionales.	Apoyo en la solución de las denuncias, supervisión y dirección de la Gestión
	Gestión de la Calidad	Apoyo en cumplimiento de Indicadores.  Actualización de mejoras de procesos y procedimientos. Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo.
	Unidad Jurídica.	Apoyo en resolución de denuncias.
	Gerencia de Electricidad.	Coordinación y transferencia de información técnica vinculada con el sector de electricidad.
	Gerencia de Telecomunicaciones.	Coordinación y transferencia de información técnica vinculada con el sector de telecomunicaciones
<b>Externos</b>	Auditoría Interna	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.
	Usuarios Finales.	Atención de denuncias interpuestas.
	Distribuidoras de Energía Eléctrica.	Coordinación y requerimiento de información vinculada con denuncias interpuestas por los usuarios finales asociada al sector de electricidad.
	Operadores de Telecomunicaciones.	Coordinación y transferencia de información vinculada con denuncias interpuestas por los usuarios finales asociadas al sector de telecomunicaciones.
	Defensoría del Consumidor o entidades que forman el Sistema nacional de Protección al Consumidor	Coordinación y transferencia de información vinculada con denuncias interpuestas por los usuarios finales en la Defensoría del Consumidor asociadas a los sectores de electricidad y telecomunicaciones o de otras

Corte de Cuentas de la Republica.	<p>entidades que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.</p> <p>Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la SIGET y requerimientos de la ley.</p>
-----------------------------------	--

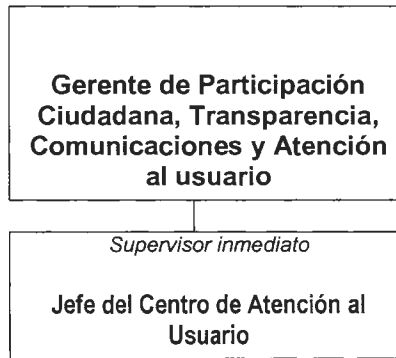
### Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina	70 %
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	30 %

### Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





02

# ASISTENTE ADMINISTRATIVA

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-7-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**APOYO ADMINISTRATIVO**  
 Familia de Puesto

**-1-**  
 Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**  
 Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

*En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.*

Brindar apoyo administrativo y secretarial a la jefatura del Centro de Atención al Usuario de San Salvador y Regionales en las labores encaminadas al cumplimiento de sus funciones, obligaciones y responsabilidades; asistir todos los procesos administrativos relacionados con la logística, resguardo y control de recursos que han sido asignados al centro y a su personal; así mismo, satisfacer las necesidades de comunicación del personal del Centro de Atención al Usuario, brindar atención a los usuarios en sus requerimientos de información o asesorías relacionadas con sus reclamos interpuestos, ejecutar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia que ingresa y se despacha del centro de atención de forma eficiente.

### Responsabilidades:

*Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.*

*Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.*

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**30 %**

Organizar y velar por el correcto funcionamiento del Centro de Atención al Usuario de San Salvador, en cuanto a todos los servicios que son brindados, especialmente en la atención al usuario, el ingreso y manejo de la correspondencia al sistema, recibo y despacho de documentos internamente y la distribución de los mismos ya sea a la Gerencia de Participación Ciudadana, al Área Jurídica al Área Técnica, a los dos Centros Regionales; cuando los usuarios residentes en las zonas de occidente y oriente del país se atienden en la Oficina principal del Centro de Atención al Usuario San Salvador, ocasionalmente correspondencia de la Oficina de la OIR y la Unidad de Comunicaciones. La atención al Jefe de dicho centro, requisiciones de abastecimientos, organización de archivos y ejecutar las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la entidad.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Asistente Administrativa.	Página 1 de 5
--	---	---------------

**Tareas Permanentes:**

- *Atender y conducir a los usuarios finales al momento de interponer un reclamo en contra del distribuidor de electricidad o un operador de telecomunicaciones,*
- *Brindar información a los usuarios finales en lo referente al estado de su denuncia, y/o derivarlos a la unidad o entidad respectiva, o a las delegadas de las Distribuidoras de energía eléctrica instaladas en Centro de Atención al Usuario S.S.*
- *Operar el conmutador, realizando y recibiendo llamadas telefónicas, así mismo transfiriéndolas a quien corresponda. Así como también brindar apoyo para contactar a los usuarios para que el área técnica del Centro de atención pueda coordinar la visita de inspección.*
- *Registrar y distribuir la correspondencia que ingresa al Centro de Atención al Usuario S.S. así: Gerencia de Participación Ciudadana, Unidad Jurídica, Unidad Técnica. También de los Centros Regionales, cuando documentación se recibe en el Centro de Atención al Usuario de San Salvador y ocasionalmente recibir correspondencia de la Oficina de OIR. Recibir documentación de las empresas Distribuidoras de energía eléctrica, instaladas en este centro de atención.*
- *Distribuir la correspondencia a la unidad correspondiente, escanear la documentación de respuesta por parte de las distintas distribuidoras; cuando son respuestas de casos que se tramitan por Acuerdo. Y agregarlas al sistema de denuncias Centro de Atención al Usuario para actualizar dicho sistema.*
- *Elaborar reporte de los casos de la pérdida de subsidio de los usuarios que visitan el Centro de Atención al Usuario San Salvador.*
- *Elaborar reporte de casos de reclamo por problemas con la portabilidad numérica.*
- *Cumplir con las disposiciones existentes*
- *Solicitar, coordinar y administrar los útiles y materiales del Centro de Atención San Salvador*
- *Coordinar con la Asistentes Administrativas de Centro de Atención al Usuario Regionales, sobre información vinculada con la recepción de denuncias interpuestas en la Jefatura del Centro de Atención al Usuario o de la transmisión de información asociada a casos de reclamos o documentación recibida por el despacho de la Superintendencia, Participación Ciudadana, Área Jurídica y Área Técnica, vinculados con un Procedimiento respectivo.*

**Responsabilidad de Trabajo # 2**

**30%**

Llevar un registro de control de las actividades y gestiones que se llevan a cabo en el Centro Regional, como también un apoyo en cuanto a la organización del trabajo que hace el equipo técnico referente a los reclamos presentados por los usuarios finales.

**Tareas Permanentes:**

- *Coordinar las llamadas para la programación de las inspecciones técnicas.*
- *Control de despacho de la correspondencia (cartas/memorandos) enviadas a los usuarios o a las Distribuidoras y operadores de telefonía o a otras entidades. Así como a otras áreas de la institución.*
- *Colaboración con los requerimientos que se realizan a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales*
- *Coordinar reuniones*
- *Llevar control de reuniones, citas y otros de la jefatura del Centro respectivo,*
- *Llevar control de archivo de la documentación que recibe la jefatura del Centro.*

**Responsabilidad de Trabajo # 3**

**30%**

Brindar apoyo a la Jefatura del Centro de Atención al Usuario de todas aquellas actividades administrativas que sean requeridas de manera interna o externa, así como también el archivo de dicho Centro.

**Tareas Permanentes:**

- *Colaborar con los métodos y procedimientos del sistema de control interno*
- *Escanear, sacar copias y ayudar a montar reuniones según sea el caso cuando la persona encargada se encuentra ocupada realizando otro trabajo.*
- *Recibir los permisos del personal así como también de los viáticos, para trasladarlos a autorización de la Gerencia de Participación Ciudadana*
- *Solicitar el suministro de almacén para el Centro de Atención al Usuario de San Salvador*
- *Escanear documentación de reclamos y enviarlas por correo cuando se reciben denuncias de usuarios que residen en las zonas de oriente u occidente del país, según sea el caso.*
- *Otras funciones que en su ámbito le delegue el jefe del Centro de atención.*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Asistente Administrativa.	Página 2 de 5
--	---	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Colaborar en actividades internas o externas que sean requeridas, con el fin de tener un crecimiento profesional así mismo como personal, para el servicio de la institución.

### Tareas Permanentes:

- *Asistir a reuniones de actividades administrativas.*
- *Participar en diferentes reuniones de trabajo o facilitar la coordinación de éstas.*
- *Acudir a eventos de capacitación cuando se requiera.*
- *Representar a la Institución en seminarios y eventos nacionales cuando sea requerida*

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel de solución de problemas para este puesto es el # 1, debido a que los procedimientos están claramente definidos.

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; Título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación media	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Comercial.
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secretaria Ejecutiva o afín
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- 2 años de experiencia en posiciones similares.

**Deseable:**

- 2 años de experiencia en el sector de electricidad o telecomunicaciones.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Experiencia en la redacción de documentos técnicos, informes, memorándum, etc.
- Manejo de paquetes informáticos: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc.
- Manejo de equipo de oficina, tales como fax, fotocopidora, anilladora, guillotina.
- Experiencia sobre el manejo de archivos y habilidades secretariales.
- Habilidades para la atención del servicio al cliente

**Deseable:**

- Excelentes relaciones humanas.
- Alta disposición para el aprendizaje.

**Contactos/Relaciones Clave** Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Jefatura de Centro de Atención al Usuario	Apoyo administrativo, en solicitud y transferencia de información asociada a la atención de denuncias de los sectores de electricidad y telecomunicaciones
	Centro Regional Central, Occidente y Oriente	
	Gerencia de Electricidad	
	Gerencia de Telecomunicaciones	
	Unidad de Asesoría Jurídica	
	Gerencia de informática	
	Gerencia Administrativa	
<b>Externos</b>	Distribuidora de electricidad	Solicitud de información
	Operadores de Telefonía	Gestión de reuniones e inspecciones y remisión de correspondencia
	Defensoría del Consumidor	Seguimiento de reclamos derivados
	Usuarios	Remisión de informes requeridos
		Atención de denuncias presentadas y asesorías

### Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

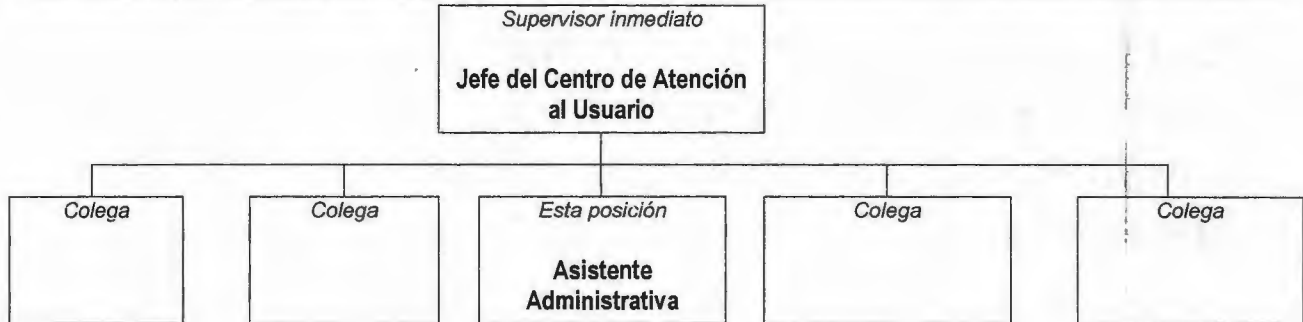
95%

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

05%

### Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



03

# ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE CALIDAD CAU

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-14-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**-1-**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NQ** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Establecer y dar seguimiento a procesos de mejora continua como parte del aseguramiento de la calidad de los servicios que el Centro de Atención al Usuario (CAU) brinda a sus clientes tanto internos como externos. Lo anterior por medio de la implantación de un sistema de Gestión de la Calidad que permita a la Jefatura del CAU la administración eficiente y con calidad de sus procesos y procedimientos.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**20%**

Analizar y coordinar la documentación, mejora e implementación de procesos y procedimientos del Centro de Atención al Usuario y los relacionados a la Calidad, lo anterior con el propósito de mejorar los servicios brindados.

#### Tareas Permanentes:

- Definir procesos y procedimientos del Centro de Atención al usuario.
- Coordinar y documentar los procesos y procedimientos del CAU, incluyendo procedimientos de calidad.
- Actualizar la documentación relacionada a los procesos del CAU.
- Diseñar, definir e implantar indicadores de eficiencia y eficacia de los procesos.
- Efectuar análisis del resultado de los indicadores establecidos con el fin de medir la productividad de las secciones del Centro de Atención al Usuario.
- Realizar análisis y mejora de Procesos.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista en Gestión de Calidad.	Página 1 de 7
--	---	---------------



## Responsabilidad de Trabajo # 2

50%

Coordinar la implantación de un Sistema de Gestión de la calidad que permita la mejora continua de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y operadores, así como la atención de denuncias.

### Tareas Permanentes:

- Apoyar a la Jefatura del CAU a definir, difundir y mantener la política de calidad y los principios de gestión de la calidad.
- Asegurar el correcto procesamiento y uso de la información referente al sistema de gestión de la calidad.
- Coordinar la realización de las auditorías internas, siendo aconsejable que sea parte activa en las mismas.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos propios del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Proponer e implementar mecanismos para la medición de la satisfacción de los usuarios.
- Emitir informes de la gestión realizada con base en los indicadores desarrollados.
- Establecer herramientas para la Medición de Satisfacción de los usuarios
- Coordinar y Documentar el Sistema de Gestión de Calidad.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

20%

Coordinar los Programas de Mejora realizados por equipos internos del CAU, con el propósito de establecer mejora de los procedimientos o procesos en la gestión de la atención de denuncias.

### Tareas Permanentes:

- Promover la activa participación del personal en el diseño y mejora de los procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Coordinar los programas de mejora.
- Coordinar las acciones formativas derivadas del estudio de las necesidades de formación.
- Coordinar los mecanismos de participación del personal: equipos de mejora, sugerencias, etc.
- Proponer y desarrollar, métodos y estrategias que permitan y garanticen la optimización de la atención brindada por el CAU a los usuarios finales de los servicios de energía eléctrica y telecomunicaciones.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Brindar soporte a la Jefatura del CAU en temas de Planeación y Seguimiento Operativo, esto incluye presupuestos, plan estratégico y plan operativo.

### Tareas Permanentes:

- Apoyar a la Jefatura en la elaboración de presupuestos anuales, incluyendo costes de calidad.
- Realizar tareas asignadas por el gerente de Participación ciudadana.
- Presentar información y análisis a solicitud del gerente de Participación Ciudadana
- Generar datos Estadísticos de la Gestión del CAU para soportar las decisiones gerenciales.
- Coordinar la elaboración del plan Estratégico del CAU en los 3 Centros Regionales.
- Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual para los 3 Centros Regionales.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista en Gestión de Calidad.	Página 2 de 7
--	---	---------------

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

**Posición de nivel 2** en resolución de problemas, esto debido a que las variables involucradas en los procesos de mejora continua de la calidad cambian constantemente y son dinámicos, los problemas no son repetitivos y en algunos casos se introducen variables totalmente nuevas, que pueden obedecer a cambios en Marco Regulatorio, Nuevos procedimientos, etc.

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo **afectan y/o influyen directa o** indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; Título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios Superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ingeniero Industrial ó Carrera afin
Especialización	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de Calidad</li> <li>• Maestría en Gestión de la Calidad</li> <li>• Diplomado en implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Diplomado en Gestión de la Calidad.</li> </ul>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Regulación de los servicios públicos

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Al menos 3 años de experiencia en posiciones similares en el área de Calidad como Gerente de Calidad o Jefe de Calidad en empresas de Servicios.

**Deseable:**

- Experiencia de 5 años en la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad en instituciones de gubernamentales y en la realización de Auditorías de Calidad.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Amplia experiencia en mapeo de procesos y documentación de procesos y procedimientos.
- Conocimiento de Modelos de Calidad y su implementación
- Capacidad de análisis y solución de problemas desde un punto de vista legal y técnico.
- Conocimientos básicos sobre el marco legal que rige los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones
- Manejo de Herramientas de Planificación
- Elaboración de presentaciones.
- Expresión fluida en forma verbal y escrita.
- Dominio de hojas de cálculo y procesadores de texto
- Alta disposición para el aprendizaje.
- Conocimiento intermedio del idioma inglés.

**Deseable:**

- Conocimiento de AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos)
- Experiencia en elaboración de Resúmenes Gerenciales.
- Manejo de vehículo

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista en Gestión de Calidad.	Página 4 de 7
--	---	---------------



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (*este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución.*)

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.

10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista en Gestión de Calidad.	Página 5 de 7
--	---	---------------

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en temas relacionados con Calidad.</li> <li>• Análisis de Indicadores y Seguimiento de mejora de procesos.</li> <li>• Desarrollo de proyectos especiales asignados por el Gerente.</li> <li>• Presentación de Reportes.</li> </ul>
	Jefatura del Centro de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en temas relacionados con Calidad.</li> <li>• Análisis de Indicadores y Seguimiento de mejora de procesos.</li> <li>• Presentación de Reportes.</li> </ul>
	Sección de Captación y Pre-análisis, Región Central  Sección Unidad Técnica, Región Central  Centros Regionales de Occidente y Oriente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de Indicadores.</li> <li>• Coordinar Equipos de Mejora</li> <li>• Apoyar en la generación de documentación necesaria</li> <li>• Análisis conjunto de resultados de la gestión.</li> <li>• Análisis y discusión de indicadores</li> <li>• Implantación de mejoras en Procesos y Procedimientos.</li> </ul>
	Gerencia de Electricidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación e intercambio de datos estadísticos, indicadores e información relacionada con la gestión de la calidad del CAU en el área de Electricidad.</li> </ul>
	Gerencia de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación e intercambio de datos estadísticos, indicadores e información relacionada con la gestión de la calidad del CAU en el área de Telecomunicaciones.</li> </ul>
	Auditoría Interna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.</li> <li>• Apoyar en la realización de auditorías internas.</li> </ul>
	Defensoría del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de información estadística acerca de denuncias derivadas y su tratamiento.</li> <li>• Actualización y mejora de procesos y procedimientos comunes.</li> </ul>
<b>Externos</b>	Empresas Distribuidoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación conjunta de indicadores comunes.</li> <li>• Actualización y mejora de procedimientos comunes dentro de los procesos de atención de reclamos.</li> </ul>
	Corte de Cuentas de la República.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de</li> </ul>

control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

### Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

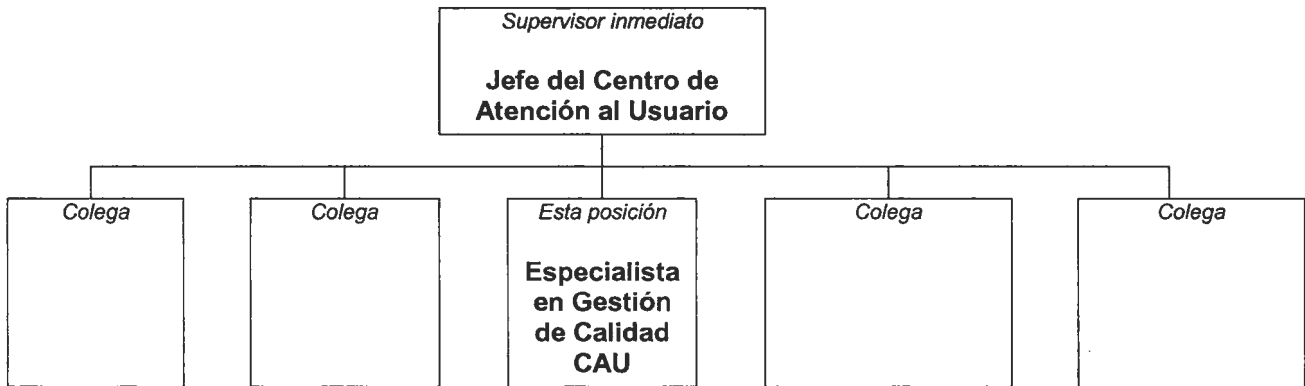
85 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

15 %

### Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





04

## COORDINADOR DE INGENIEROS

Título del Puesto

### GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-16-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**JEFE**

Familia de Puesto

**1**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué existe el puesto y qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Garantizar la atención de los derechos de los usuarios finales establecidos en las Ley de Electricidad y Telecomunicaciones, además solucionar los reclamos interpuestos por estos, referente a los servicios mencionados, coordinar todas las actividades y tareas que se realizan en el Centro Regional, por parte del personal técnico y administrativo; así como los trabajos a realizar por la unidad técnica, además de proveer asesoría y/o realizar el análisis técnico de los casos que requieran un estudio más complejo, así como cumplir con los objetivos y metas propuestas en el plan de trabajo del Centro Regional.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**40%**

Coordinar las actividades relacionadas con la denuncia recibidas, basado en las Leyes y Normativas vigentes, considerando los principios de eficacia, agilidad y eficiencia, con el fin de que el usuario final obtenga la resolución a su reclamo.

#### Tareas Permanentes:

- Coordinar y verificar las actividades del personal del área de captación y pre análisis.
- Coordinar y verificar las actividades del personal del área técnica.
- Coordinar, verificar y realizar inspecciones in situ, mediciones e investigación técnica que corresponda a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- Coordinar y conformar equipos de trabajo para la solución de controversias o conflictos entre los usuarios finales y los prestadores de servicio en los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Coordinador de Ingenieros.	Página 1 de 7
--	--	---------------

04

~~Coordinador de Analistas I~~

Se mantiene  
coordinador

## ~~COORDINADOR DE INGENIEROS~~

Título del Puesto

# GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-16-

Grado/Nivel Puesto

**JEFE**

Familia de Puesto

**1**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la Misión principal del puesto.**

Garantizar la atención de los derechos de los usuarios finales establecidos en las Ley de Electricidad y Telecomunicaciones, además solucionar los reclamos interpuestos por estos, referente a los servicios mencionados, coordinar todas la actividades y tareas que se realizan en el Centro Regional, por parte del personal técnico y administrativo; así como los trabajos a realizar por la unidad técnica, además de proveer asesoría y/o realizar el análisis técnico de los casos que requieran un estudio más complejo, así como cumplir con los objetivos y metas propuestas en el plan de trabajo del Centro Regional.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**40%**

Coordinar las actividades relacionadas con la denuncia recibidas, basado en las Leyes y Normativas vigentes, considerando los principios de eficacia, agilidad y eficiencia, con el fin de que el usuario final obtenga la resolución a su reclamo.

#### Tareas Permanentes:

- Coordinar y verificar las actividades del personal del área de captación y pre análisis.
- Coordinar y verificar las actividades del personal del área técnica.
- Coordinar, verificar y realizar inspecciones in situ, mediciones e investigación técnica que corresponda a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- Coordinar y conformar equipos de trabajo para la solución de controversias o conflictos entre los usuarios finales y los prestadores de servicio en los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Coordinador de Ingenieros.	Página 1 de 7
--	--	---------------

- Participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y los distribuidores u operadores.
- Brindar seguimiento y control de los procesos derivados de los reclamos de los usuarios finales.
- Cumplir y hacer cumplir la Ley de Electricidad y Telecomunicaciones, reglamentos, procedimientos y normativas.
- Recibir, clasificar y entregar al personal técnico los casos recibidos de la Defensoría del Consumidor

## Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Apoyar y asistir a los analistas de electricidad y telecomunicaciones en temas que requieran un soporte técnico relacionados con la denuncia, que conduzca a fundamentar la aplicación de un procedimiento para su resolución.

### Tareas Permanentes:

- Coordinar la asignación, y evaluar la tarea de los peritos designados para resolver conflictos entre los usuarios finales y los prestadores de servicio del sector de electricidad.
- Controlar y dar seguimiento de los procesos relativos a la resolución de los diferentes reclamos presentados por los usuarios finales.
- Elaborar informes y opiniones técnicas requeridas, para ser remitidas a las diferentes unidades.
- Revisar y corregir informes técnicos para ser presentados a la unidad correspondiente.
- Elaborar presentaciones usando herramientas informáticas o resúmenes de los casos, requeridos por la jefatura del CAU.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

15%

Coordinar el uso de materiales y equipo del Centro Regional, así como el control de todos los bienes del mismo (inmuebles, muebles y vehículos).

### Tareas Permanentes:

- Llevar un control referente al uso del equipo existente en el Centro Regional.
- Solicitar y administrar el uso y consumo de vales de combustible para los vehículos asignados.
- Elaborar la programación de inspecciones técnicas y conjuntas a realizar en campo por el personal técnico.
- Controlar y dar seguimiento de los vehículos para su mantenimiento preventivo y correctivo.
- Controlar y dar seguimiento de los bienes asignados al Centro Regional.
- Controlar y dar seguimiento a la gestión de permisos y cualquier otro requerimiento del personal.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Representar, participar, asistir y colaborar en las diferentes actividades que solicite la Institución, concerniente divulgación de su rol en los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

### Tareas Permanentes:

- Participar en diferentes reuniones de trabajo interinstitucionales
- Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- Representar a la institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales cuando sea requerido.

## Responsabilidad de Trabajo # 5

5%

Supervisar, dirigir y acompañar al personal bajo su responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo para vencer limitantes, así como una cultura de excelencia, cooperación y atención con prontitud a las necesidades de los usuarios y operadores regulados.

### Tareas Permanentes:

- Establecer reuniones periódicas de planificación y coordinación de actividades con el equipo de trabajo del Centro Regional.
- Revisar el plan de trabajo anual del personal bajo supervisión y dar seguimiento al mismo.
- Elaboración y seguimiento del Plan Operativo Anual y presupuesto
- Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a las personas bajo su cargo en el desarrollo de sus funciones.
- Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.
- Gestionar y participar en capacitaciones del personal del Centro Regional.
- Evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad en las diferentes etapas.
- Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza relacionados con el desempeño de las funciones asignadas a la jefatura.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Coordinador de Ingenieros.	Página 2 de 7
--	--	---------------



## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel para esta plaza es el 3, debido a que los reclamos que presentan los usuarios finales, son particulares entre sí, y por tanto cada uno de ellos requiere un análisis y posterior solución diferente, que involucre la normativa correspondiente y el criterio técnico.

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)  
 CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)  
 AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesional graduado en el área de la Ingeniería Eléctrica o afines.
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Regulación de los Servicios Públicos Habilidades gerenciales

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- 5 años de experiencia en posiciones similares, en el sector eléctrico.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Coordinador de Ingenieros.	Página 3 de 7
--	--	---------------



---

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Conocimiento de la regulación de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, normativas y reglamentos aplicables;
- Conocimiento de equipos de medición e interpretación de sus registros.
- Conocimiento sobre sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa.
- Redacción de informes y documentos técnicos.
- Capacidad de análisis técnico y síntesis de ideas.
- Manejo de ofimática: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc.
- Habilidades para la Atención del Servicio al Cliente.
- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio

**Deseable:**

- Habilidad para expresarse efectivamente, tanto en forma oral y escrita.
- Técnicas de negociación para remedir conflictos entre los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- Manejo de vehículos tipo liviano

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Coordinador de Ingenieros.	Página 4 de 7
--	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Jefatura del Centro de Atención al Usuario. Gestión de la Calidad	Apoyo en la solución de denuncias  Apoyo en cumplimiento de Indicadores. Actualización de mejoras de procesos y procedimientos. Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo.
	Unidad Jurídica.	Apoyo en resolución de denuncias.
	Gerencia de Electricidad.	Coordinación y transferencia de información técnica vinculada con el sector de electricidad.
	Gerencia de Telecomunicaciones.	Coordinación y transferencia de información técnica vinculada con el sector de telecomunicaciones
	Auditoría Interna	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.
	Planificación Gerencia Financiera	Elaboración Seguimiento del Plan Operativo Anual
	Unidad de Gestión del Talento Humano	Elaboración y Seguimiento del presupuesto anual  Gestión de tramites del personal bajo su cargo
<b>Externos</b>	Usuarios Finales.	Atención de denuncias interpuestas.
	Distribuidoras de Energía Eléctrica.	Coordinación y requerimiento de información vinculada con denuncias interpuestas por los usuarios finales asociada al sector de electricidad.
	Operadores de Telecomunicaciones.	Coordinación y transferencia de información vinculada con denuncias interpuestas por los usuarios finales asociadas al sector de telecomunicaciones.
	Defensoría del Consumidor	Coordinación y transferencia de información vinculada con denuncias interpuestas por los usuarios finales en la Defensoría del Consumidor asociadas a los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

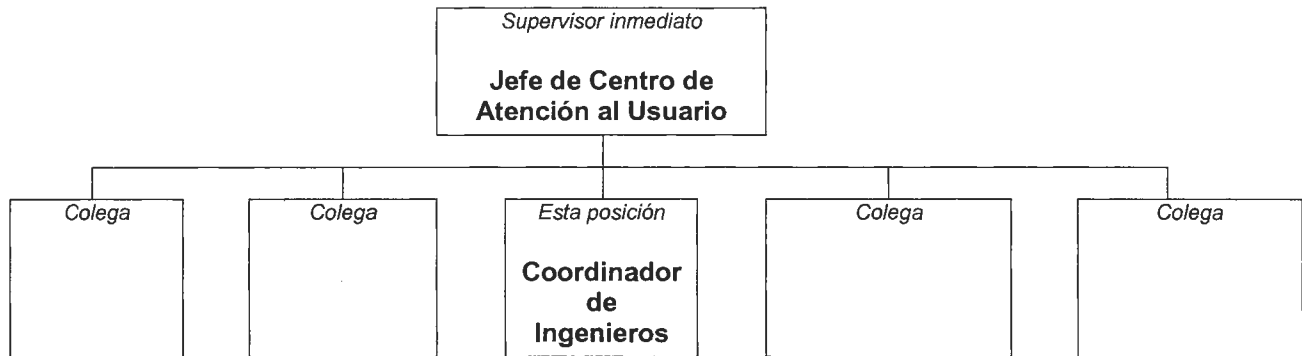
## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina 70 %  
 Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país) 30 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





05

# ESPECIALISTA I EN ELECTRICIDAD

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

**-14-**

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**1**

Número de plazas

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Atender reclamos que son interpuestos por los usuarios finales, elaborando un análisis de la información que haya sido recabada, de las inspecciones, mediciones puntuales, equipos analizadores de la calidad del suministro eléctrico o investigaciones que sean necesarias realizar para recabar la información o pruebas que conduzcan a tomar decisiones que conlleven a resolver los reclamos interpuestos por los usuarios finales, con el propósito de asegurar el cumplimiento del marco legal y regulatorio del sector de electricidad.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1:

**75%**

Revisar, analizar y evaluar las solicitudes de los reclamos realizados por los usuarios finales, elaborar un análisis técnico de la información recabada, las inspecciones, mediciones puntuales, registros de los equipos analizadores de la calidad del suministro eléctrico o investigaciones que sean necesarias para recabar las informaciones o pruebas, que conduzcan a tomar decisiones para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios finales, utilizando el marco legal y regulatorio del sector eléctrico.

#### Tareas Permanentes:

- Atender los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de electricidad.
- Resolver diferendos comerciales o conflictos, mediante acciones de mediación o negociación que se hayan suscitado entre los usuarios finales del sector de electricidad y los prestadores de los servicios.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista I en Electricidad.	Página 1 de 7
--	---	---------------

- Realizar las acciones que correspondan con el fin de atender las solicitudes de resolver administrativamente los conflictos o diferendos comerciales, entre los usuarios finales y los operadores, en cuanto al sector de electricidad.
- Realizar inspecciones de campo, mediciones e investigación técnica que conduzca a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- Realizar Reportes Técnicos fundamentados que conlleven a resolver los reclamos o diferendos que acontezcan entre un usuario final y el prestador del servicio.
- Verificar la correcta aplicación de los cargos establecidos en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo.
- Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de electricidad.
- Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad.
- Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe Regional.
- Realizar auditorías de calidad energética en el sector residencial, comercial e industrial.
- Resguardo de los equipos especializados de medición asignados a esta plaza.
- Interpretación de los registros de los equipos especializados de medición de los parámetros eléctricos.

## Responsabilidad de Trabajo # 2:

15%

Brindar asesorías, información y capacitaciones cuando sea requerido por los usuarios del servicio eléctrico, estudiantes de carreras afines, profesionales o técnicos que laboran en el sector eléctrico; actividades que pueden desarrollarse dentro de las instalaciones de la Institución, del solicitante o stand instalados en eventos que estén vinculados con los derechos y obligaciones de los usuarios finales contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza a ponerse en práctica y que rigen el sector de electricidad.

### Tareas Permanentes:

- Atender a los usuarios que se apersonan a la Institución a realizar consultas relacionadas a sus derechos y obligaciones con respecto a los servicios eléctricos que son suministrados por las empresas Distribuidoras.
- Brindar a los usuarios finales que hacen uso de inmuebles habitacionales, locales comerciales e industriales, recomendaciones relacionadas al ahorro de la energía eléctrica.
- Proporcionar información a estudiantes para fortalecer trabajos de investigación, relacionados a la aplicación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza y que rigen el sector de electricidad.
- Brindar asesorías a personas que laboran en el sector eléctrico que realizan trabajos de construcción de redes eléctricas en media y baja tensión, trabajos de control de la calidad del servicio eléctrico, mantenimientos y diseño para el ahorro energético, de las normativas y/o procedimientos vigentes o que han sufrido modificaciones con el tiempo.

## Responsabilidad de Trabajo # 3:

5%

Sugerir y proponer observaciones o recomendaciones a proyectos de modificación de normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio concerniente a los sistemas de distribución de energía eléctrica, orientadas a satisfacer el cambio constate que sufre el sector de electricidad, sin menoscabar los derechos y obligaciones de los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio.

### Tareas Permanentes:

- Recopilar y analizar las condiciones mínimas que riñen con lo establecido en las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza a ponerse en práctica y que rigen el sector de electricidad.
- Colaborar con otras Unidades de ésta Institución en brindar propuestas y/o recomendaciones encaminadas a fortalecer las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza.
- Apoyar en la elaboración de los documentos respectivos como resultado del proceso de modificación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza.
- Proporcionar las respuestas respectivas a las consultas, observaciones, recomendaciones o comentarios realizados por las empresas que integran el sector de electricidad; así como las personas naturales que participan en el procedimiento de consultas participativas, durante el proceso de modificación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista I en Electricidad.	Página 2 de 7
--	---	---------------



## Responsabilidad de Trabajo # 4:

5%

Preparar y brindar capacitaciones cuando son solicitadas por Instituciones de Gobierno vinculadas a garantizar los derechos y obligaciones de los usuarios finales en el área de electricidad, capacitaciones asociada a la interpretación de los contenidos establecidos en el marco legal y regulatorio del sector de electricidad o la modificación de estos contenidos, o cuando existe el surgimiento de una nueva normativa o procedimiento.

### Tareas Permanentes:

- *Elaborar presentaciones y brindar información a las personas participantes de las ponencias vinculadas con lo establecido en los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario.*
- *Preparar presentaciones y brindar información a las personas participantes de las ponencias vinculadas con el comportamiento del subsidio que los usuarios finales tienen derecho a gozar en los servicios eléctricos que clasifican para esto.*

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son  típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel de soluciones para este puesto de trabajo cae en el número 2, debido a que los reclamos que presentan los usuarios finales, son particulares entre sí, y por tanto cada uno de ellos requiere un análisis y posterior solución diferente, que involucre la normativa correspondiente y el criterio técnico a aplicar.

## Libertad para Actuar / Impacto.

**El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad.** Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; Título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesional graduado en el área de la Ingeniería Eléctrica
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Conocimiento del marco regulatorio del sector de electricidad

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista I en Electricidad.	Página 3 de 7
--	---	---------------

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Mínimo 3 años de experiencia en posiciones similares, en el sector eléctrico.

**Deseable:**

- Cinco (5) años de experiencia en la aplicación de la regulación del sector eléctrico.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales y residenciales;
- Conocimiento de la regulación del sector de electricidad, normativas y reglamentos aplicables;
- Conocimiento de la instalación de equipos de medición especializados y la interpretación de sus registros;
- Conocimientos de las Normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución;
- Conocimientos de los Estándares para la Construcción de Líneas Aéreas de Distribución de Energía Eléctrica;
- Conocimientos de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica;
- Conocimientos de Ordenanzas Municipales, vinculadas con el sector eléctrico;
- Redacción de documentos e informes técnicos;
- Capacidad de análisis y resolución de problemas;
- Manejo de paquetes informáticos: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc.;
- Habilidades para la Atención del Servicio al Cliente.

**Deseable:**

- Conocimientos de la teoría de la regulación de los servicios públicos;
- Técnicas de negociación para remedir conflictos entre los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio;
- Acostumbrado a trabajar bajo presión;
- Manejo de vehículo.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista I en Electricidad.	Página 4 de 7
--	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (*este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución.*)

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Jefatura del Centro de Atención al Usuario	Consultas, líneas de trabajo y rendir informes.
	Sección de Captación y Pre-análisis	Apoyar con asesoría al usuario.
	Sección de Asuntos y Asesoría Legal.	Apoyo legal en la resolución de las denuncias.
	Sección de Gestión de Calidad	Apoyo en cumplimiento de Indicadores. Actualización de mejoras de procesos y procedimientos. Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo.
	Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la SIGET y requerimientos de la ley.
<b>Externos</b>	Distribuidoras de Electricidad.	Facilitación de trámites, ejecución de trabajos de campo. Reuniones de discusión de posiciones técnicas
	Instituciones Estatales.	Actualizaciones que afectan el Marco Legal.
	Usuarios.	Atención de denuncias y asesoría.
	Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la SIGET y requerimientos de la ley (proporcionar la información solicitada).

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

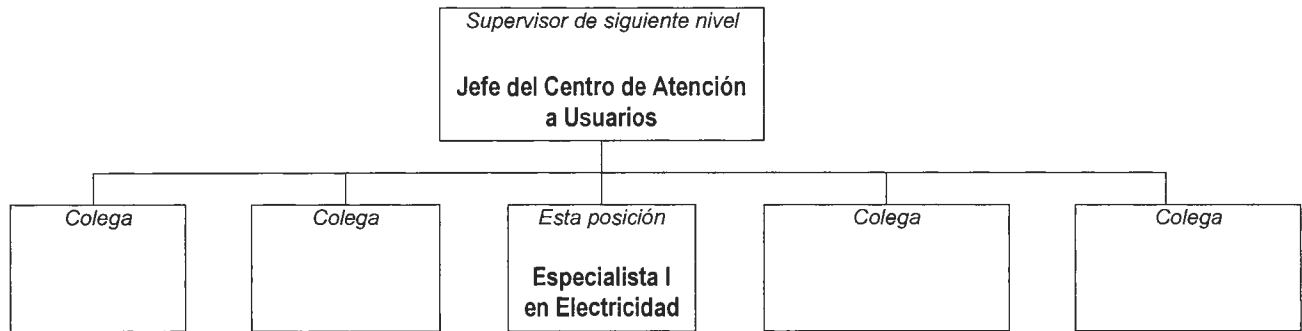
70 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

30 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



06

# ANALISTA I DE ELECTRICIDAD

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

**-12-**

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**9**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Atender las asesorías, reclamos de los ciudadanos u operadores del servicio de Electricidad que se presentan ante esta Superintendencia, por cualquier vía (Personal, telefónica, correo, pagina Web, fax,). Asimismo, brindar la respuesta oportuna y eficiente sobre los resultados de los reclamos, basados en la Ley General de Electricidad, sus normativas y acuerdos.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**20%**

Evaluar las asesorías y reclamos realizados por los ciudadanos, elaborando un pre análisis dentro del marco regulatorio del sector de electricidad, que conduzcan a la toma de decisiones para la resolución de los mismos.

### Tareas Permanentes:

- Atender los reclamos y /o asesorías que son interpuestas por los ciudadanos y usuarios finales de los servicios de Electricidad.
- Verificar que todo reclamo sea presentado de acuerdo con lo que ha sido determinado en los procedimientos establecidos.
- Ingresar las denuncias y/o asesorías de los ciudadanos y usuarios finales del sector de electricidad, en el sistema de reclamos
- Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Superintendencia.
- Conformer y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios de los servicios de electricidad.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista I de Electricidad.	Página 1 de 6
--	---	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 2

25%

Efectuar análisis y evaluación de los reclamos, de acuerdo a su tipología, documentos presentados por el usuario y la empresa distribuidora correspondiente.

### Tareas Permanentes:

- Solicitar información a las distribuidoras respecto al reclamo y/o asesoría interpuesta en el Centro de Atención al Usuario.
- Analizar la información brindada por las empresas distribuidoras, en atención a las denuncias y/o asesorías ingresadas en el sistema de reclamos.
- Verificar la correcta aplicación de los cargos establecido en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también, los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo.
- Actualizar los estados y acciones de las denuncias que son registradas en el sistema de reclamos.
- Resolver diferendos comerciales, mediante las técnicas de conciliación, mediación y negociación, que se hayan suscitado entre los usuarios finales del sector de electricidad y las empresas distribuidoras de energía eléctrica.
- Notificación sobre los resultados obtenidos de la investigación, relacionada con la resolución del reclamo.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

25%

Efectuar trabajos de campo consistente en inspecciones técnicas que sean necesarias o en conjunto con el personal de la empresa distribuidora, con la finalidad de recabar las informaciones o pruebas que conduzcan a tomar decisiones para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios finales, utilizando el marco legal y regulatorio del sector eléctrico.

### Tareas Permanentes:

- Realizar inspecciones de campo, mediciones e investigación técnica que conduzca a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- Coordinar reuniones de conciliación con la empresa distribuidora.
- Gestionar la realización de inspecciones en conjunto con personal de la distribuidora, en atención al reclamo presentado por el usuario final

## Responsabilidad de Trabajo # 4

25%

Efectuar análisis, evaluación y presentación de informes requeridos y opiniones técnicas solicitadas a la unidad correspondiente, con la finalidad de resolver los reclamos interpuestos por los usuarios finales y, con el propósito de asegurar el cumplimiento del marco regulatorio del sector eléctrico.

### Tareas Permanentes:

- Elaborar informes técnicos vinculados con Procedimientos o Normativas emitidas por la SIGET.
- Elaborar informes u opiniones técnicas requeridas por la Unidad de Asesoría Jurídica.
- Elaborar Informes técnicos requeridos por otras dependencias del estado.

## Responsabilidad de Trabajo # 5

5%

Participación en actividades relacionadas con el sector de Electricidad, con la finalidad de brindar asesorías, información y capacitaciones cuando sea requerido por usuarios del servicio de telefonía móvil o fija, actividades que pueden desarrollarse dentro de las instalaciones de la Institución o stand instalados en eventos vinculados a los derechos y obligaciones de los usuarios finales contenidas en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autorice a ponerse en práctica y que rigen el sector de telecomunicaciones.

### Tareas Permanentes:

- Participar en diferentes reuniones de trabajo
- Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza
- Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera
- Representar a la institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales cuando le sea requerido
- Otras funciones que en su ámbito delegue el Jefe del Centro Regional o el Jefe del CAU

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista I de Electricidad.	Página 2 de 6
--	---	---------------



## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas Idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son tipicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

Nivel 2 de resolución de problemas; debido a la naturaleza de los reclamos, exigen buen nivel de análisis orientado a la resolución de éstos.

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico Graduado en Ingeniería Eléctrica
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Conocimiento del marco regulatorio del sector de electricidad





---

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Mínimo 3 años de experiencia en posiciones similares en el sector eléctrico.

**Deseable:**

- 2 años con conocimientos de la regulación del sector eléctrico.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Conocimiento de la normativa y reglamentos del sector de electricidad
- Conocimiento de sistemas de distribución de energía eléctrica
- Conocimiento de instalaciones eléctricas industriales y residenciales
- Manejo de ofimática: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc;
- Redacción de documentos, informes y prestaciones técnicas
- Capacidad de análisis y resolución de problemas
- Conocimiento y uso de equipos básico de instrumentación eléctrica
- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio

**Deseable:**

- Habilidades para la atención del Servicio al Cliente
- Acostumbrado a trabajar bajo presión
- Manejo de vehículos (Licencia tipo liviana)

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista I de Electricidad.	Página 4 de 6
--	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias , para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apega a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Centro de Atención al Usuario Central	Apoyo administrativo, en solicitud y transferencia de información asociada a la atención de denuncias de los sectores de electricidad.
	Gerencia de Electricidad	
	Unidad de Asesoría Jurídica	
	Auditoría Interna	
	Gerencia de informática	
	Gerencia Administrativa	
<b>Externos</b>	Distribuidora de electricidad	Solicitud de información
	Defensoría del Consumidor	Gestión de reuniones e inspecciones
	Corte de Cuentas	Seguimiento de reclamos derivados
	Usuarios	Remisión de informes requeridos
		Atención de denuncias presentadas y asesorías

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

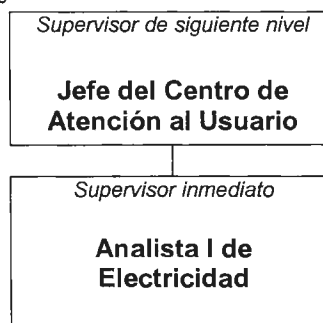
70 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

30 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





07

# ANALISTA II DE ELECTRICIDAD

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-13-

Grado/Nivel Puesto

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**2**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Atender reclamos interpuestos por los usuarios finales, elaborando un análisis de la información que haya sido recabada por medio del personal técnico especializado, las inspecciones, mediciones o investigaciones que sean necesarias para recabar las informaciones o pruebas que conduzcan a tomar decisiones para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios finales con el propósito de asegurar el cumplimiento del marco regulatorio del sector eléctrico concerniente a los sistemas de distribución de energía.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo 1

**70%**

Revisar, analizar y evaluar las solicitudes de los reclamos realizados por los usuarios finales, elaborar un análisis técnico de la información recabada, las inspecciones, mediciones o investigaciones que sean necesarias para recabar las informaciones o pruebas que conduzcan a tomar decisiones para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios finales, utilizando el marco legal y regulatorio del sector eléctrico concerniente a los sistemas de distribución de energía.

#### Tareas Permanentes:

- Atender los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de electricidad.
- Resolver diferendos comerciales o conflictos, mediante acciones de mediación o negociación que se hayan suscitado entre los usuarios finales del sector de electricidad y los prestadores de los servicios.
- Realizar las acciones que correspondan con el fin de atender las solicitudes de resolver administrativamente los conflictos o diferendos comerciales, entre los usuarios finales y los operadores, en cuanto al sector de electricidad.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista II de Electricidad.	Página 1 de 7
--	--	---------------



- Realizar inspecciones de campo, mediciones e investigación técnica que corresponda que conduzca a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- Realizar Reportes Técnicos fundamentados que conlleven a resolver los reclamos o diferendos que acontezcan entre un usuario final y el prestador del servicio.
- Verificar la correcta aplicación de los cargos establecidos en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo.
- Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de electricidad.
- Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad.
- Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe Regional.

## Responsabilidad de Trabajo 2

15%

Brindar asesorías, información y capacitaciones cuando es requerido a usuarios del servicio eléctrico, estudiantes de carreras afines, profesionales o técnicos que laboran en el sector eléctrico, actividades que pueden desarrollarse dentro de las instalaciones de la Institución o Stand instalados en eventos vinculados a los derechos y obligaciones de los usuarios finales contenidas en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza a ponerse en práctica y que rigen el sector de electricidad.

### Tareas Permanentes:

- Atender a los usuarios que se apersonan a la Institución a realizar consultas relacionadas a sus derechos y obligaciones con respecto a los servicios eléctricos que son suministrados por las empresas Distribuidoras.
- Brindar a los usuarios finales que hacen uso de inmuebles habitacionales, locales comerciales e industriales, recomendaciones relacionadas al ahorro de la energía eléctrica.
- Proporcionar información a estudiantes para fortalecer trabajos de investigación, relacionados a la aplicación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza y que rigen el sector de electricidad.
- Brindar asesorías a personas que laboran en el sector eléctrico que realizan trabajos de construcción de redes eléctricas en media y baja tensión, trabajos de control de la calidad del servicio eléctrico, mantenimientos y diseño para el ahorro energético, de las normativas y/o procedimientos vigentes o que han sufrido modificaciones con el tiempo.

## Responsabilidad de Trabajo 3

10%

Sugerir y proponer observaciones o recomendaciones a proyectos de modificación de normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio concerniente a los sistemas de distribución de energía eléctrica, orientadas a satisfacer el cambio constate que sufre el sector de electricidad, sin menoscabar los derechos y obligaciones de los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio.

### Tareas Permanentes:

- Recopilar y analizar las condiciones mínimas que rigen con lo establecido en las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza a ponerse en práctica y que rigen el sector de electricidad.
- Colaborar con otras Unidades de ésta Institución en brindar propuestas y/o recomendaciones encaminadas a fortalecer las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza.
- Apoyar en la elaboración de los documentos respectivos como resultado del proceso de modificación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza.
- Proporcionar las respuestas respectivas a las consultas, observaciones, recomendaciones o comentarios realizados por las empresas que integran el sector de electricidad; así como las personas naturales que participan en el procedimiento de consultas participativas, durante el proceso de modificación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza.

## Responsabilidad de Trabajo 4

5%

Preparar y brindar capacitaciones cuando son solicitadas por Instituciones de Gobierno vinculadas a garantizar los derechos y obligaciones de los usuarios finales en el área de electricidad, capacitaciones asociada a la interpretación de los contenidos establecidos en el marco legal y regulatorio del sector de electricidad o la modificación de estos contenidos, o cuando existe el surgimiento de una nueva normativa o procedimiento.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista II de Electricidad.	Página 2 de 7
--	--	---------------



### Tareas Permanentes:

- *Elaborar presentaciones y brindar información a las personas participantes de las ponencias vinculadas con lo establecido en los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario.  
Preparar presentaciones y brindar información a las personas participantes de las ponencias vinculadas con el comportamiento del subsidio que los usuarios finales tienen derecho a gozar en los servicios eléctricos que clasifican para esto.*

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y **PORQUE** la posición cabe en esa categoría.

El nivel de soluciones para este puesto de trabajo cae en el número 2, debido a que los reclamos que presentan los usuarios finales, son particulares entre sí, y por tanto cada uno de ellos requiere un análisis y posterior solución diferente, que involucre la normativa correspondiente y el criterio técnico a aplicar.

## Libertad para Actuar / Impacto.

**El grado en que** las actividades del cargo **afectan y/o influyen** directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesional graduado en el área de la Ingeniería Eléctrica
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Conocimiento del marco regulatorio del sector de electricidad

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

### Requerida:

- 3 años de experiencia en posiciones similares en el sector de electricidad

### Deseable:

- 2 años con conocimientos de la regulación del sector de electricidad

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista II de Electricidad.	Página 3 de 7
--	--	---------------

---

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales y residenciales;
- Conocimiento de la regulación del sector de electricidad, normativas y reglamentos aplicables;
- Conocimiento de la instalación de equipos de medición y la interpretación de sus registros
- Conocimientos sobre sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa
- Redacción de documentos e informes técnicos;
- Capacidad de análisis y resolución de problemas;
- Manejo de ofimática: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones;
- Habilidades para la Atención del Servicio al Cliente.

**Deseable:**

- Conocimientos de la teoría de la regulación de los servicios públicos.
- Técnicas de negociación para remedir conflictos entre los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.

10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista II de Electricidad.	Página 5 de 7
--	--	---------------



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Jefatura del CAU	Consultas, líneas de trabajo y rendir informes.
	Sección de Captación y Pre-análisis	Apoyar con asesoría al usuario.
	Sección de Asuntos y Asesoría Legal.	Apoyo legal en la resolución de las denuncias.
	Gestión de Calidad	Apoyo en cumplimiento de Indicadores. Actualización de mejoras de procesos y procedimientos. Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo.
	Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.
<b>Externos</b>	Distribuidoras de Electricidad.	Facilitación de trámites, ejecución de trabajos de campo. Reuniones de discusión de posiciones técnicas
	Instituciones Estatales.	Actualizaciones que afectan el Marco Legal.
	Usuarios.	Atención de denuncias y asesoría.
	Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

## Condiciones de Trabajo

que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

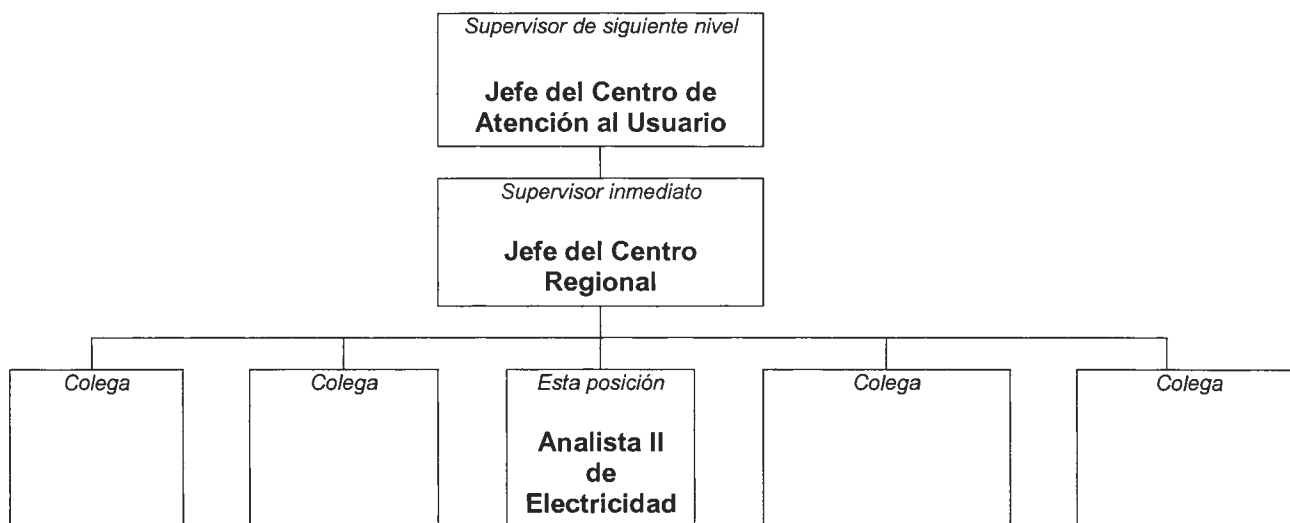
70 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

30 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





08

# ANALISTA I DE TELECOMUNICACIONES

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-12-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**-3-**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la Misión principal del puesto.**

Atender reclamos del sector de Telecomunicaciones, presentados por los usuarios finales ante el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, de forma personal o mediante cualquier otro medio. Brindando una atención de calidad en la gestión y resolución de los reclamos relacionados a los servicios prestados por los operadores de telefonía y demás servicios asociados. Garantizando el fiel cumplimiento y la aplicación de la ley de telecomunicaciones, así como realizar una orientación efectiva sobre los derechos y deberes de todos los usuarios y/o ciudadanía en general.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo #1

**30%**

Recepcionar las denuncias interpuestas por los usuarios finales de los servicios prestados por los operadores de telefonía y otros servicios asociados. Revisar, analizar y evaluar las solicitudes de los reclamos realizados por los usuarios finales, con la finalidad de realizar las gestiones que conduzcan a resolver los reclamos interpuestos por éstos, utilizando el marco legal y regulatorio del sector de telecomunicaciones.

#### Tareas Permanentes:

- Captar y analizar la información y documentación presentada por el usuario
- Ingresar adecuadamente el reclamo en el sistema de denuncias
- Brindar apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor u otra entidad relacionada, en los casos donde se han violados los derechos de los usuarios
- Analizar la pretensión del usuario para brindar la asesoría correspondiente y realizar las gestiones que correspondan.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista I de Telecomunicaciones	Página 1 de 6
--	--	---------------

## **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**30%**

Efectuar las gestiones que correspondan ante los operadores de los servicios de telefonía móvil o fija y, de otras clases de servicios asociados al sector de Telecomunicaciones que son brindados por éstos, con la finalidad de resolver la pretensión que fue interpuesta por el usuario final, conforme a lo dispuesto en la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.

### Tareas Permanentes:

- Gestionar lo reclamado por el usuario ante el operador por diferentes medios, tales como: carta, vía teléfono, o correo electrónico.
- Solicitar información específica del caso.
- Realizar de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento, las acciones que correspondan con el fin de atender los conflictos o diferendos que puedan acontecer entre los usuarios finales y los prestadores del servicio de Telecomunicaciones.
- Verificar la correcta aplicación de los cargos autorizados por la SIGET.
- Realizar inspecciones de campo o gestionar la realización de éstas en forma conjunta con el con el operador cuando sea necesario.

## **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**30%**

Efectuar un seguimiento del desarrollo de las denuncias presentadas por los usuarios finales ante la SIGET y verificar si la denuncia interpuesta no contraviene lo dispuesto en el marco legal y regulatorio, y en el caso de que exista una contravención, realizar las gestiones que correspondan que coadyuven a solucionar dicha denuncia.

### Tareas Permanentes:

- Verificar que los operadores de telefonía fija o móvil, no hayan transgredidos el plazo dispuesto en la Ley de Telecomunicaciones para la atención de reclamos vinculados con el servicio brindados por éstos.
- Brindar seguimiento de los tiempos de respuesta establecidos en el marco Legal Regulatorio respecto a atención de los reclamos interpuestos ante el operador.
- Realizar las gestiones que correspondan en el caso que haya acontecido a dicho plazo, con la finalidad de que se tomen las acciones que correspondan por parte de la SIGET.
- Notificar la respuesta al usuario final, relativo a su caso, según corresponda.

## **Responsabilidad de Trabajo # 4**

**5%**

Realizar, las inspecciones técnicas, visitas de campo o las investigaciones que sean necesarias para recabar la información o pruebas que conduzcan a tomar decisiones para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios finales.

### Tareas Permanentes:

- Verificar en el campo la problemática planteada por el denunciante, en caso de ser necesario.
- Recopilar las pruebas necesarias o específicas en campo.
- Garantizar la aplicación de las normas y estándares relacionada al sector de telecomunicaciones.
- Verificar el cumplimiento de las normas en cuanto a la instalación de postes y del tendido de cables de telecomunicaciones.

## **Responsabilidad de Trabajo # 5**

**5 %**

Participación en actividades relacionadas con el sector de Telecomunicaciones, con la finalidad de brindar asesorías, información y capacitaciones cuando sea requerido por usuarios del servicio de telefonía móvil o fija, actividades que pueden desarrollarse dentro de las instalaciones de la Institución o stand instalados en eventos vinculados a los derechos y obligaciones de los usuarios finales contenidas en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza a ponerse en práctica y que rigen el sector de telecomunicaciones.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista I de Telecomunicaciones	Página 2 de 6
--	--	---------------



### Tareas Permanentes:

- Desarrollar jornadas de promoción y orientación a la ciudadanía sobre las actividades que desarrolla el Centro de Atención al Usuario vinculados con el sector de Telecomunicaciones.
- Brindar apoyo a otras instituciones que lo requieran o solicitan respecto a temas asociados al sector de telecomunicaciones.
- Participar en charlas a las comunidades con fines informativos y educativos que lo solicitan, sobre el tema de telecomunicaciones.
- Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza sobre aspectos asociados al sector de Telecomunicaciones.
- Colaborar en eventos de capacitación cuando sea requerido al Centro de Atención al Usuario.
- Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales cuando sea requerido.
- Realizar otras actividades o gestiones delegadas por los Jefes Regionales o la Jefatura del Centro de Atención al Usuario.

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente:
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

Nivel 2 de resolución de problemas; debido a la naturaleza de los reclamos, exigen buen nivel de análisis orientado a la resolución de éstos.

## Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico Graduado en Ingeniería Eléctrica o Telecomunicaciones
Educación Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudios de Tercer año de ingeniería eléctrica o telecomunicaciones
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Conocimiento del marco regulatorio del sector de Telecomunicaciones

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista I de Telecomunicaciones	Página 3 de 6
--	--	---------------

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- 3 años de experiencia en posiciones similares en el sector de Telecomunicaciones

**Deseable:**

- 2 años en conocimientos sobre regulación del sector de telecomunicaciones

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Conocimiento de la normativa y reglamentos del sector de Telecomunicaciones
- Conocimiento de procesos de conmutación, planta externa y proceso de facturación.
- Manejo de ofimática: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc;
- Redacción de documentos, informes y presentaciones técnicas.
- Capacidad de análisis y resolución de problemas
- Conocimiento y uso de equipos básico de instrumentación eléctrica
- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio

**Deseable:**

- Habilidades para la atención del Servicio al Cliente
- Acostumbrado a trabajar bajo presión
- Manejo de vehículos (Licencia tipo liviana)

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista I de Telecomunicaciones	Página 4 de 6
--	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (*este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución*).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Centro Regional Central, Occidental u Oriental, según corresponda	Apoyo administrativo, en solicitud y transferencia de información asociada a la atención de denuncias del sector de telecomunicaciones
	Jefatura del Centro de Atención al Usuario	
	Gerencia de Telecomunicaciones	
	Unidad de Asesoría Jurídica	
	Auditoría Interna	
	Gerencia de Informática	
<b>Externos</b>	Operadores de Telefonía	Solicitud de información
		Gestión de reuniones e inspecciones
	Defensoría del Consumidor	Seguimiento de reclamos derivados
	Usuarios	Atención de denuncias presentadas y asesorías

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina	90%
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	10%

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



09

# JEFE DEL CENTRO REGIONAL

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-16-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**JEFE**  
Familia de Puesto

**2**  
Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**  
Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Garantizar la atención de los derechos de los usuarios finales establecidos en las Ley de Electricidad y Telecomunicaciones, además solucionar los reclamos interpuestos por estos, referente a los servicios mencionados, coordinar todas la actividades y tareas que se realizan en el Centro Regional, por parte del personal técnico y administrativo; así como los trabajos a realizar por la unidad técnica, además de proveer asesoría y/o realizar el análisis técnico de los casos que requieran un estudio más complejo, así como cumplir con los objetivos y metas propuestas en el plan de trabajo del Centro Regional.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**40%.**

Coordinar las actividades relacionadas con las denuncias recibidas, basado en las Leyes y Normativas vigentes, considerando los principios de eficacia, agilidad y eficiencia, con el fin de que el usuario final obtenga la resolución a su reclamo.

#### Tareas Permanentes:

- Coordinar y verificar las actividades del personal del área de captación y pre análisis.
- Coordinar y verificar las actividades del personal del área técnica.
- Coordinar, verificar y realizar inspecciones in situ, mediciones e investigación técnica que corresponda a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- Coordinar y conformar equipos de trabajo para la solución de controversias o conflictos entre los usuarios finales y los prestadores de servicio en los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
- Participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y los distribuidores u operadores.
- Brindar seguimiento y control de los procesos derivados de los reclamos de los usuarios finales.
- Cumplir y hacer cumplir la Ley de Electricidad y Telecomunicaciones, reglamentos, procedimientos y normativas.
- Dar seguimiento a las denuncias que son gestionadas bajo un procedimiento de resolución de conflictos iniciados en la unidad jurídica del CAU.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Jefe de Centro Regional	Página 1 de 7
--	---------------------------------------	---------------



## Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Apoyar y asistir a los analistas de electricidad y telecomunicaciones en temas que requieran un soporte técnico relacionados con la denuncia, que conduzca a fundamentar la aplicación de un procedimiento para su resolución.

### Tareas Permanentes:

- *Coordinar la asignación, y evaluar la tarea de los peritos designados para resolver conflictos entre los usuarios finales y los prestadores de servicio del sector de electricidad.*
- *Controlar y dar seguimiento de los procesos relativos a la resolución de los diferentes reclamos presentados por los usuarios finales.*
- *Elaborar informes y opiniones técnicas requeridas, para ser remitidas a las diferentes unidades.*
- *Revisar y corregir informes técnicos para ser presentados a la unidad correspondiente.*
- *Elaborar presentaciones usando herramientas informáticas o resúmenes de los casos, requeridos por la jefatura del CAU.*

## Responsabilidad de Trabajo # 3

15%

Coordinar el uso de materiales y equipo del Centro Regional, así como el control de todos los bienes del mismo (inmuebles, muebles y vehículos).

### Tareas Permanentes:

- *Llevar un control referente al uso del equipo existente en el Centro Regional.*
- *Solicitar y administrar el uso y consumo de vales de combustible para los vehículos asignados.*
- *Elaborar la programación de inspecciones técnicas y conjuntas a realizar en campo por el personal técnico.*
- *Controlar y dar seguimiento de los vehículos para su mantenimiento preventivo y correctivo.*
- *Controlar y dar seguimiento de los bienes asignados al Centro Regional.*
- *Controlar y dar seguimiento a la gestión de permisos y cualquier otro requerimiento del personal.*

## Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Representar, participar, asistir y colaborar en las diferentes actividades que solicite la Institución, concerniente divulgación de su rol en los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

### Tareas Permanentes:

- *Participar en diferentes reuniones de trabajo interinstitucionales*
- *Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.*
- *Representar a la institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales cuando sea requerido.*

## Responsabilidad de Trabajo # 5

5 %

Supervisar, dirigir y acompañar al personal bajo su responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo para vencer limitantes, así como una cultura de excelencia, cooperación y atención con prontitud a las necesidades de los usuarios y operadores regulados.

### Tareas Permanentes:

- *Establecer reuniones periódicas de planificación y coordinación de actividades con el equipo de trabajo del Centro Regional.*
- *Revisar el plan de trabajo anual del personal bajo supervisión y dar seguimiento al mismo.*
- *Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a las personas bajo su cargo en el desarrollo de sus funciones.*
- *Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.*
- *Gestionar y participar en capacitaciones del personal del Centro Regional.*
- *Evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad en las diferentes etapas.*
- *Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza relacionados con el desempeño de las funciones asignadas a la jefatura.*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Jefe de Centro Regional	Página 2 de 7
--	---------------------------------------	---------------

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel para esta plaza es 3, debido a que los reclamos que presentan los usuarios finales, son particulares entre sí, y por tanto cada uno de ellos requiere un análisis y posterior solución diferente, que involucre la normativa correspondiente y el criterio técnico.

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; Título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesional graduado en el área de la Ingeniería Eléctrica o carreras afines
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Regulación de los Servicios Públicos Habilidades gerenciales

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- 5 años de experiencia en posiciones similares, en el sector eléctrico.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Conocimiento de la regulación de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, normativas y reglamentos aplicables;
- Conocimiento y manejo de equipos de medición eléctrica e interpretación de sus registros.
- Conocimiento sobre sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa.
- Redacción de informes y documentos técnicos.
- Capacidad de análisis técnico y síntesis de ideas.
- Manejo de ofimática: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc.
- Habilidades para la Atención del Servicio al Cliente.
- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio

**Deseable:**

- Habilidad para expresarse efectivamente, tanto en forma oral y escrita.
- Técnicas de negociación para remedir conflictos entre los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- Manejo de vehículos



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

A

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Jefe de Centro Regional	Página 5 de 7
--	---------------------------------------	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Jefatura del Centro de Atención al Usuario.	Apoyo en la solución de denuncias
	Gestión de la Calidad	Apoyo en cumplimiento de Indicadores. Actualización de mejoras de procesos y procedimientos. Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo.
	Unidad Jurídica.	Apoyo en resolución de denuncias.
	Gerencia de Electricidad.	Coordinación y transferencia de información técnica vinculada con el sector de electricidad.
	Gerencia de Telecomunicaciones.	Coordinación y transferencia de información técnica vinculada con el sector de telecomunicaciones
	Auditoría Interna	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.
<b>Externos</b>	Usuarios Finales.	Atención de denuncias interpuestas.
	Distribuidoras de Energía Eléctrica.	Coordinación y requerimiento de información vinculada con denuncias interpuestas por los usuarios finales asociada al sector de electricidad.
	Operadores de Telecomunicaciones.	Coordinación y transferencia de información vinculada con denuncias interpuestas por los usuarios finales asociadas al sector de telecomunicaciones.
	Defensoría del Consumidor	Coordinación y transferencia de información vinculada con denuncias interpuestas por los usuarios finales en la Defensoría del Consumidor asociadas a los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
	Corte de Cuentas de la Republica.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

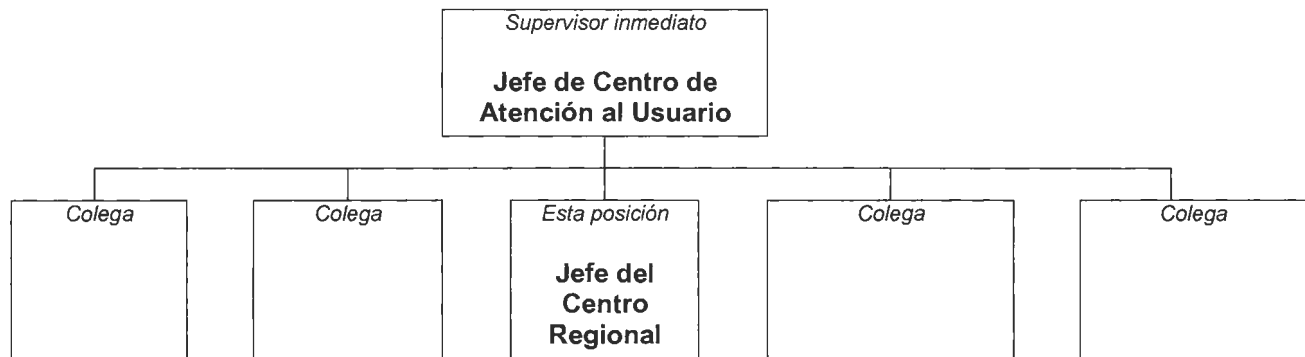
70 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

30 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





10

## AUXILIAR ADMINISTRATIVA

Título del Puesto

### GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-7-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**APOYO ADMINISTRATIVO**

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Brindar apoyo administrativo y secretarial a la jefatura del Centro Regional en las labores encaminadas al cumplimiento de sus funciones, obligaciones y responsabilidades; asistir en todos los procesos administrativos relacionados con la logística, resguardo y control de recursos que han sido asignados al centro y a su personal; así mismo, satisfacer las necesidades de comunicación del personal del CAU, dar atención a los usuarios en sus requerimientos de información relacionada con sus reclamos interpuestos, ejecutar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia de forma eficiente.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total Incluye: manejo de desempeño, contratación, despldo, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo 1

**30 %**

Organizar y velar por el correcto funcionamiento del Centro Regional, en cuanto a los servicios que son brindados, especialmente en la atención al usuario, transcripciones y requisiciones de abastecimientos, organización de archivos y ejecutar las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la entidad.

#### Tareas Permanentes:

- Atender y conducir a los usuarios finales al momento de interponer un reclamo en contra del distribuidor de electricidad o un operador de telecomunicaciones,
- Brindar información a los usuarios finales en lo referente al estado de su denuncia, y/o derivarlos a la unidad o entidad respectiva,
- Operar el conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, así mismo transfiriéndolas a quien corresponda,
- Registrar y distribuir la correspondencia recibida en el Centro Regional.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Auxiliar Administrativa	Página 1 de 4
--	---------------------------------------	---------------



- Distribuir la correspondencia a la unidad correspondiente
- Cumplir con las disposiciones existentes
- Solicitar, coordinar y administrar los útiles y materiales del Centro Regional.
- Coordinar con la Asistente Administrativa del CAU en la región Central, sobre información vinculada con la recepción de denuncias interpuestas en la Jefatura del CAU o de la transmisión de información asociada a Acuerdos o Resoluciones emitidos, vinculados con un Procedimiento respectivo.

## Responsabilidad de Trabajo 2

30%

Llevar un registro de control de las actividades y gestiones que se llevan a cabo en el Centro Regional, como también un apoyo en cuanto a la organización del trabajo que hace el equipo técnico referente a los reclamos presentados por los usuarios finales.

### Tareas Permanentes:

- Llevar registros de los datos estadísticos del Centro Regional.
- Coordinar la programación de las inspecciones técnicas.
- Llevar la agenda de reuniones, citas y otros de la jefatura del Centro Regional respectivo,
- Llevar control de archivo la documentación que recibe la jefatura del Centro Regional.

## Responsabilidad de Trabajo 3

30%

Brindar apoyo a la jefatura del Centro Regional todas aquellas actividades administrativas que sean requeridas de manera interna o externa, así como también el archivo de dicho Centro.

### Tareas Permanentes:

- Colaborar con los métodos y procedimientos del sistema de control interno
- Mantener actualizado el control del activo fijo del Centro Regional
- Establecer controles del uso de los vehículos
- Mantener el control de vales para combustible
- Otras funciones que en su ámbito le delegue el jefe del Centro Regional.

## Responsabilidad de Trabajo 4

10%

Colaborar en actividades internas o externas que sean requeridas, con el fin de tener un crecimiento profesional así mismo como personal, para el servicio de la institución.

### Tareas Permanentes:

- Asistir a reuniones de actividades administrativas.
- Participar en diferentes reuniones de trabajo o facilitar la coordinación de éstas.
- Acudir a eventos de capacitación cuando se requiera.
- Representar a la Institución en seminarios y eventos nacionales cuando se sea requerida

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel de solución de problemas para este puesto es el # 1, debido a que los procedimientos están claramente definidos.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Auxiliar Administrativa	Página 2 de 4
--	---------------------------------------	---------------

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

### Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; Título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación media	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Comercial o afín.
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secretaria Ejecutiva o afín

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- 2 años de experiencia en posiciones similares.

**Deseable:**

- 2 Año de experiencia en el sector de electricidad o telecomunicaciones.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Experiencia en la redacción de documentos técnicos, informes, memorándum, etc.
- Manejo de paquetes informáticos: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc.
- Manejo de equipo de oficina, tales como fax, fotocopidora, anilladora, guillotina.
- Experiencia sobre el manejo de archivos y habilidades secretariales.
- Habilidades para la atención del servicio al cliente

**Deseable:**

- Excelentes relaciones humanas.
- Alta disposición para el aprendizaje.



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL DE APOYO** (*este grupo comprende al personal que realiza actividades de carácter administrativo y/o apoyo logístico y sirven de apoyo en las actividades generales de toda la institución*).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

4. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
5. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
6. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

7. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
8. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
9. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
10. Es respetuoso y considerado con sus compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

11. De manera general, brinda un servicio al cliente (interno y/o externo) de forma cordial y oportuna?
12. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?
13. Es atento y observador ante lo que se le solicita, exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
14. Se preocupa por posibles quejas o reclamos y toma las acciones de mejora adecuadas para evitarlos?

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Jefatura de Centro de Atención al Usuario Centro Regional Central, Occidente y Oriente Gerencia de Electricidad Gerencia de Telecomunicaciones Unidad de Asesoría Jurídica Gerencia de Informática Gerencia Administrativa	Apoyo administrativo, en solicitud y transferencia de información asociada a la atención de denuncias de los sectores de electricidad y telecomunicaciones
<b>Externos</b>	Distribuidora de electricidad Operadores de Telefonía Defensoría del Consumidor Usuarios	Solicitud de información Gestión de reuniones e inspecciones y remisión de correspondencia Seguimiento de reclamos derivados Remisión de informes requeridos Atención de denuncias presentadas y asesorías

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

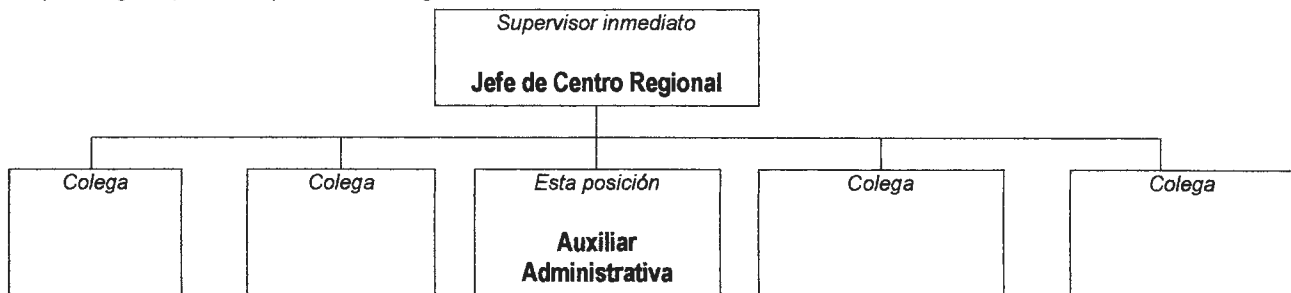
95%

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

05%

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





# ESPECIALISTA JURIDICO II

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-10-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**  
Familia de Puesto

**1**  
Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**  
Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere un alista de actividades, sino la Misión principal del puesto.

Brindar asistencia y asesoría jurídica, directamente o por medio de su equipo de trabajo a las diferentes secciones que conforman la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario de la SIGET, para que las gestiones y actividades se desarrollen conforme al marco jurídico del sector de Electricidad y Telecomunicaciones, especialmente de aquellos casos vinculados a reclamos de usuarios, interpuestos de forma directa y por derivación de otras áreas o Instituciones.

Efectuar, planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes actividades del área jurídico, así como de los colaboradores y especialistas que lo conforman, a fin de cumplir con los objetivos y funciones propias del mismo.

### Responsabilidades:

Describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (límite a cinco las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

35%

Apoyar las funciones de Asesoría Jurídica a las diferentes áreas que conforman la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, en materia de electricidad y telecomunicaciones para que la resolución de reclamos, las decisiones y los actos administrativos relacionados en dicho ámbito se realicen dentro del marco de la legalidad y la constitucionalidad.

#### Tareas permanentes:

- Brindar asesoría jurídica a las diferentes áreas que conforman la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, en asuntos de carácter ordinario, que podrían o no implicar un rol estratégico, demandando confidencialidad, tales como brindar apoyo u opinión en reuniones internas o externas de trabajo, entre otros.
- Brindar apoyo jurídico a las diferentes áreas que conforman la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, cuando estos lo solicitan, en relación a mediaciones, conciliaciones o negociación

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista Jurídico II	Página 1 de 6
--	--	---------------

respecto a la solución de diferendos o conflictos suscitados entre los usuarios finales y los prestadores de los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones.

- Apoyar en la realización de acciones que correspondan con el fin de solventar o resolver los reclamos y diferendos acontecidos entre los usuarios finales de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
- Atención de consultas vinculadas al marco legal y regulatorio correspondiente a los sectores de electricidad y telecomunicaciones, en el tema de reclamaciones y/o solicitudes relacionados por usuarios finales.
- Apoyar en las tareas de soporte legal y regulatorias que requieran las diversas áreas de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Aprobar opiniones jurídicas requeridas por la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, así como de las comisionadas por la Superintendencia dentro de un procedimiento administrativo.
- Asistir a reuniones de trabajo internas y externas.

## Responsabilidad de Trabajo # 2

35%

Realizar actividades para la tramitación de reclamos que para solventarse sea necesario el inicio de un procedimiento.

### Tareas permanentes:

- Conformar y organizar los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los sectores de electricidad y telecomunicaciones asignados para el inicio de un procedimiento.
- Realizar las gestiones administrativas correspondientes para el cumplimiento de los objetivos del área.
- Asignar el trabajo que ingresa al área.
- Discutir y emitir directrices a los Especialistas y Colaboradores Jurídicos respecto del trabajo asignado.
- Revisar, corregir, modificar, observar y aprobar borradores de Acuerdos en materia de electricidad y Resoluciones en materia de telecomunicaciones, elaborados previamente por los Especialistas y Colaboradores Jurídicos.
- Elaborar borradores de Acuerdos en materia de electricidad y Resoluciones en materia de telecomunicaciones para firma del/la titular de la Superintendencia.
- Aprobar opiniones jurídicas requeridas dentro de un procedimiento administrativo y de aquellas que el Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario solicite.
- Apoyar en la elaboración de informes requeridos por el Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, el/la Superintendente o la Junta de Directores, relacionados con casos tramitados bajo su responsabilidad, en el área de electricidad y telecomunicaciones.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

15%

Supervisar, dirigir y acompañar al personal bajo su responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo para vencer limitantes, así como una cultura de excelencia, cooperación, calidad y atención con prontitud, a las necesidades de los usuarios y operadores regulados.

### Tareas permanentes:

- Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a sus colaboradores en el desarrollo de sus funciones.
- Evaluar el desempeño (medio término y anualmente), del personal bajo su responsabilidad.
- Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.
- Establecer reuniones periódicas para coordinar las actividades con el equipo de trabajo.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Planificar las actividades bajo su responsabilidad, asegurando el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normativas, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos de la institución, así como la entrega oportuna y efectiva de los servicios de asesoría a facilitar.

### Tareas permanentes:

- Proporcionar asesoría y asistencia jurídica solicitada por los organismos internacionales en cuanto a la normativa y procedimientos establecidos para la resolución y atención de reclamos de los usuarios de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
- Colaborar en eventos de capacitación cuando se determine la necesidad y le sean requeridos.
- Sugerir, proponer y realizar propuestas normativas, encaminadas a un mejor funcionamiento de los servicios brindados por la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Participar y colaborar con los sistemas de gestión y calidad adoptados por la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Implementar adecuadamente los sistemas de gestión adoptados por la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista Jurídico II	Página 2 de 6
--	--	---------------



- Protocolizar y autenticar documentos si fuera necesario.
- Otras funciones que en su ámbito de competencia le delegue el Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.

### Responsabilidad de Trabajo # 5

05%

Participar en las diferentes iniciativas que sean impulsadas por la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, contribuyendo a generar soluciones innovadoras en las áreas de gestión de la SIGET.

#### Tareas permanentes:

- Participar en los comités de la SIGET con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y de trabajo.
- Apoyar en la elaboración de nuevas iniciativas/proyectos, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.

### Resolución de Problemas - Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y el titular enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. El titular debe usar habilidades de interpolación para escoger la estrategia correcta para tratar un problema dado; y
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y porqué la posición cabe en esa categoría.

El ocupante de la plaza se encuentra en un nivel 3 de resolución de problemas.

### Libertad para Actuar / Impacto. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL** (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE** (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR** (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

### Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación:** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Obtenido
Educación Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Abogado y Notario de la República de El Salvador
Post-grado (Maestría, PhD)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gestión y Políticas Públicas u otro similar relacionado con la Administración Pública

**Experiencia:** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

#### Requerida:

- Al menos 3 años de experiencia profesional en el ámbito jurídico.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista Jurídico II	Página 3 de 6
--	--	---------------

**Deseable:**

- Al menos 5 años de experiencia o formación en aspectos regulatorios, en el área de electricidad y telecomunicaciones.
- Conocimiento de la administración institucional de sector público, así como de la generación de programas y políticas públicas orientadas en la regulación.
- Conocimientos en derecho constitucional y derecho administrativo.

**Habilidades Técnicas**

Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.
- Capacidad de análisis jurídico y síntesis de ideas.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para atender público.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

**Deseable:**

- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

A

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista Jurídico II	Página 5 de 6
--	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Interna:</b>	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario Unidad de Asesoría Jurídica Gerencia de Electricidad Gerencia de Telecomunicaciones Auditoría Interna Gerencia de Informática Gerencia Administrativa	Brindar apoyo y asesoría jurídica en la solicitud y transferencia de información vinculadas con la labor de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
<b>Externa:</b>	Operadores de los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones  Defensoría del Consumidor  Usuarios  Otras Instituciones (Fiscalía General de la República, Procuraduría Para la Defensa de los Derechos Humanos)	Coordinar actividades y reuniones de trabajo, vinculados con los reclamos y solicitudes de usuarios de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones.  Análisis y vinculación jurídica con reclamos y solicitudes derivadas.  Gestión extraordinaria de atención y asesoría jurídica.  Preparación de información cuando es requerida a solicitud de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

90%

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

10%

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





12

# ESPECIALISTA JURÍDICO I

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-9-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**  
 Familia de Puesto

**1**  
 Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**  
 Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere un alista de actividades, sino la Misión principal del puesto.

Apoyar el área de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario de la SIGET, en las funciones que se proporcionen a las diferentes áreas que conforman dicha Gerencia, para que las actividades se desarrollen conforme al marco jurídico del sector de Telecomunicaciones.

### Responsabilidades:

Describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (límite a cinco las responsabilidades). Incluya POR QUÉ es llevada a cabo y su impacto en la Institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-es.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

75%

Apoyar las funciones de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario de la SIGET, en el área de telecomunicaciones para que la resolución de reclamos, las decisiones y los actos administrativos relacionados en dicho ámbito se realicen dentro del marco de la legalidad y la constitucionalidad.

#### Tareas permanentes:

- Brindar Asesoría Jurídica a los usuarios que desean interponer sus reclamos ante esta Superintendencia, con el objeto de agilizar su trámite y evitar inadmisibilidades por falta de cumplimiento de requisito para su interposición. Y una vez admitidos los reclamos, en lo que respecta al trámite del reclamo hasta su finalización.
- Estar en contacto permanente con los usuarios, operadores de telefonía y distribuidoras de energía eléctrica, en lo que respecta al reclamo interpuesto ante el Centro de Atención al usuario.
- Brindar asesoría jurídica a las diferentes áreas que conforman la Gerencia de Participación Ciudadana, en asuntos de carácter ordinario, que no impliquen un rol estratégico, ni requieran confidencialidad, tales como brindar apoyo u opinión en reuniones internas o externas de trabajo, entre otros.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista Jurídico I	Página 1 de 5
--	---------------------------------------	---------------

- Colaborar con la Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, en la elaboración de borradores de resoluciones en el área de telecomunicaciones, en la tramitación de procedimientos asociados a reclamos y o solicitudes entre usuarios y operadores, así como de aquellas normativas y metodologías relacionadas al sector.
- Revisar de forma previa a su firma por el responsable, que las notificaciones de las Resoluciones emitidas por el/la titular de la Superintendencia, sean fiel y conformes a dicho documento. Dichas Resoluciones son las que se realizan dentro de procedimientos administrativos tramitados por la Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Colaborar y brindar apoyo jurídico a las diferentes áreas que conforman la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, cuando estos lo solicitan, en relación a mediaciones, conciliaciones o negociaciones respecto a la solución de diferendos o conflictos suscitados entre los usuarios finales y los prestadores del servicio de telecomunicaciones.
- Elaborar propuestas de opiniones jurídicas requeridas por la Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario en asuntos de carácter ordinario que no impliquen un rol estratégico ni requieran de confidencialidad, así como de aquellos que se encuentren comisionadas por la Superintendencia en un procedimiento administrativo.
- Apoyar en la elaboración de informes requeridos por el Superintendente o la Junta de Directores relacionados con casos tramitados bajo su conocimiento, en el área de telecomunicaciones y que no impliquen un rol estratégico ni requieran de confidencialidad.
- Asistir a reuniones de trabajo internas y externas, relacionadas con las actividades de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario y de Asesoría Jurídica, cuando sea requerido.
- Brindar de forma directa asesoría a los usuarios en reclamaciones y solicitudes del sector de telecomunicaciones.
- Acompañamiento al usuario en la tramitación del procedimiento respectivo vinculado al reclamo o solicitud interpuesta.

### Responsabilidad de Trabajo # 2

15%

Planificar las actividades bajo su responsabilidad, asegurando el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normativas, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos de la institución, así como la entrega oportuna y efectiva de los servicios de asesoría a facilitar.

#### Tareas permanentes:

- Colaborar en eventos de capacitación cuando se determine la necesidad y le sean requeridos.
- Sugerir y proponer propuestas normativas, encaminadas a un mejor funcionamiento de los servicios brindados por la Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Presentar informes de trabajo mensuales a la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, en el área de reclamaciones y solicitudes de telecomunicaciones.
- Participar en reuniones de planificación y coordinación de actividades, en su respectiva área de trabajo.
- Participar y colaborar con los sistemas de gestión y calidad adoptados por la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Implementar adecuadamente los sistemas de gestión adoptados por la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Asistir a reuniones de trabajo internas y externas.
- Otras funciones que en su ámbito de competencia le delegue la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario y por dicho Gerente.

### Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

Participar en las diferentes iniciativas que sean impulsadas por la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, contribuyendo a generar soluciones innovadoras en las áreas de gestión del Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

#### Tareas permanentes:

- Participar en los comités de la SIGET con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y de trabajo.
- Apoyar en la elaboración de nuevas iniciativas/proyectos, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario de SIGET.

### Resolución de Problemas - Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y el titular enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. El titular debe usar habilidades de interpolación para escoger la estrategia correcta para tratar un problema dado; y

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista Jurídico I	Página 2 de 5
--	---------------------------------------	---------------



3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y porqué la posición cabe en esa categoría.

El ocupante de la plaza se encuentra en un nivel 2 de resolución de problemas.

### Libertad para Actuar / Impacto. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE** (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

### Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Diploma de Bachillerato; diploma universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Obtenido
Educación Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Abogado de la República de El Salvador
Post-grado (Maestría, PhD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Al menos 3 años de experiencia profesional en el ámbito jurídico.
- Al menos 3 años de experiencia o formación en aspectos regulatorios, especialmente en el área de reclamos de Telecomunicaciones.

**Deseable:**

- Conocimientos en derecho constitucional y derecho administrativo.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.
- Capacidad de análisis jurídico y síntesis de ideas.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para atender público.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

**Deseable:**

- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista Jurídico I	Página 3 de 5
--	---------------------------------------	---------------

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** *(este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).*

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

### Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Interna:</b>	Gerencia Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario Unidad de Asesoría Jurídica Gerencia de Telecomunicaciones Auditoría Interna Gerencia de Informática Gerencia Administrativa	Brindar apoyo y asesoría jurídica en la solicitud y transferencia de información vinculadas con la labor de Asesoría Jurídica de la Gerencia Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario
<b>Externa:</b>	Operadores del sectores de Telecomunicaciones  Defensoría del Consumidor  Usuarios	Coordinar actividades y reuniones de trabajo, vinculados con los reclamos de usuarios del sector de Telecomunicaciones  Análisis y vinculación jurídica con reclamos derivados.  Gestión de atención y asesoría jurídica

### Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

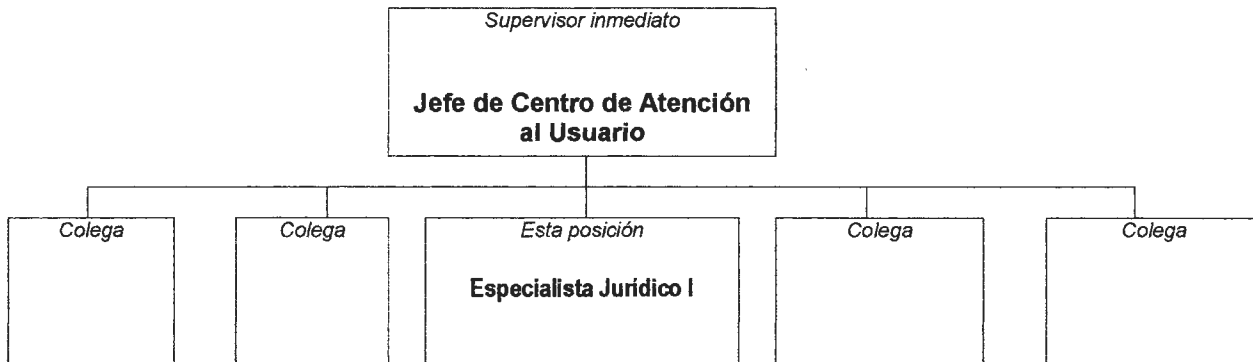
98%

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

02%

### Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





## COLABORADOR JURÍDICO

Título del Puesto

### GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-8-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**2**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere un alista de actividades, sino la Misión principal del puesto.

Apoyar el área de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario de la SIGET, en las funciones que se proporcionen a las diferentes áreas que conforman dicha Gerencia, para que las actividades se desarrollen conforme al marco jurídico de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones.

### Responsabilidades:

Describe las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (límite a cinco las responsabilidades). Incluya POR QUÉ es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

75%

Apoyar las funciones de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario de la SIGET, en los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones para que la resolución de reclamos, las decisiones y los actos administrativos relacionados en dicho ámbito se realicen dentro del marco de la legalidad y la constitucionalidad.

#### Tareas permanentes:

- Colaborar con el área de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, en la elaboración de borradores de resoluciones en el área de telecomunicaciones, en la tramitación de procedimientos asociados a reclamos y o solicitudes entre usuarios y operadores, así como de aquellas normativas y metodologías relacionadas a los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones.
- Revisar de forma previa a su firma, las notificaciones de los Acuerdos y Resoluciones emitidas por el/la titular de la Superintendencia, a fin que las mismas sean fiel y conformes a dicho documento. Dichos Acuerdos y Resoluciones son los que se realizan dentro de procedimiento administrativo tramitado por el área de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.



- Colaborar y brindar apoyo jurídico a las diferentes áreas que conforman la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, cuando estos lo solicitan, en relación a mediaciones, conciliaciones o negociación respecto a la solución de diferendos o conflictos suscitados entre los usuarios finales y los prestadores del servicio de telecomunicaciones.
- Elaborar propuestas de opiniones jurídicas requeridas por el área de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario en asuntos de carácter ordinario que no impliquen un rol estratégico ni requieran de confidencialidad, así como de aquellos que se encuentren comisionadas por la Superintendencia en un procedimiento administrativo.
- Apoyar en la elaboración de informes requeridos por el Superintendente o la Junta de Directores relacionados con casos tramitados bajo su conocimiento, en el área de telecomunicaciones y que no impliquen un rol estratégico ni requieran de confidencialidad.
- Asistir a reuniones de trabajo internas y externas, relacionadas con las actividades de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, cuando sea requerido.
- Brindar de forma directa asesoría a los usuarios en reclamaciones y solicitudes de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones.
- Acompañamiento al usuario en la tramitación del procedimiento respectivo vinculado al reclamo o solicitud interpuesta.

### **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**15%**

Planificar las actividades bajo su responsabilidad, asegurando el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normativas, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos de la institución, así como la entrega oportuna y efectiva de los servicios de asesoría a facilitar.

#### **Tareas permanentes:**

- Colaborar en eventos y festivales de capacitación y asesoría a usuarios, cuando se determine la necesidad y le sean requeridos.
- Presentar informes de trabajo mensuales a la Jefatura del Centro de Atención al Usuario, en el área de reclamaciones y solicitudes de telecomunicaciones.
- Participar en reuniones de planificación y coordinación de actividades, en su respectiva área de trabajo.
- Participar y colaborar con los sistemas de gestión y calidad adoptados por la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Implementar adecuadamente los sistemas de gestión adoptados por la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Asistir a reuniones de trabajo internas y externas.
- Otras funciones que en su ámbito de competencia le delegue el Jefe del Centro de Atención al Usuario y por dicho Gerente.

### **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**10%**

Participar en las diferentes iniciativas que sean impulsadas por la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, contribuyendo a generar soluciones innovadoras en las áreas de gestión del Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

#### **Tareas permanentes:**

- Participar en los comités de la SIGET con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y de trabajo.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Colaborador Jurídico	Página 2 de 6
--	------------------------------------	---------------

## Resolución de Problemas - Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y el titular enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. El titular debe usar habilidades de interpolación para escoger la estrategia correcta para tratar un problema dado; y
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y porqué la posición cabe en esa categoría.

El ocupante de la plaza se encuentra en un nivel 1 de resolución de problemas, porque lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y el titular enfrentará problemas idénticos o similares regularmente.

## Libertad para Actuar / Impacto. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE** (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Obtenido
Educación Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante de Licenciatura en Ciencias Jurídicas o afines a nivel de 3er. año
Educación Superior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciado en Ciencias Jurídicas o afines

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Entre 1 y 3 años de experiencia profesional en el ámbito jurídico.

**Deseable:**

- 3 años Conocimientos en derecho constitucional y derecho administrativo.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Colaborador Jurídico	Página 3 de 6
--	------------------------------------	---------------

- Capacidad de análisis jurídico y síntesis de ideas.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para atender público.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

**Deseable:**

- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Colaborador Jurídico I.	Página 4 de 6
--	---------------------------------------	---------------



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

### **PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** *(este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).*

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

#### **Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propósitiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo más allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Colaborador Jurídico I.	Página 5 de 6
--	---------------------------------------	---------------



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Interna:</b>	Gerencia Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario  Unidad de Asesoría Jurídica Gerencia de Electricidad Gerencia de Telecomunicaciones Auditoría Interna Gerencia de Informática Gerencia Administrativa	Brindar apoyo y asesoría jurídica en la solicitud y transferencia de información vinculadas con la Asesoría Jurídica de la Gerencia Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario
<b>Externa:</b>	Operadores de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones  Defensoría del Consumidor  Usuarios	Coordinar actividades y reuniones de trabajo, vinculados con los reclamos de usuarios de los sectores de electricidad y Telecomunicaciones  Análisis y vinculación jurídica con reclamos derivados.  Gestión de atención y asesoría jurídica

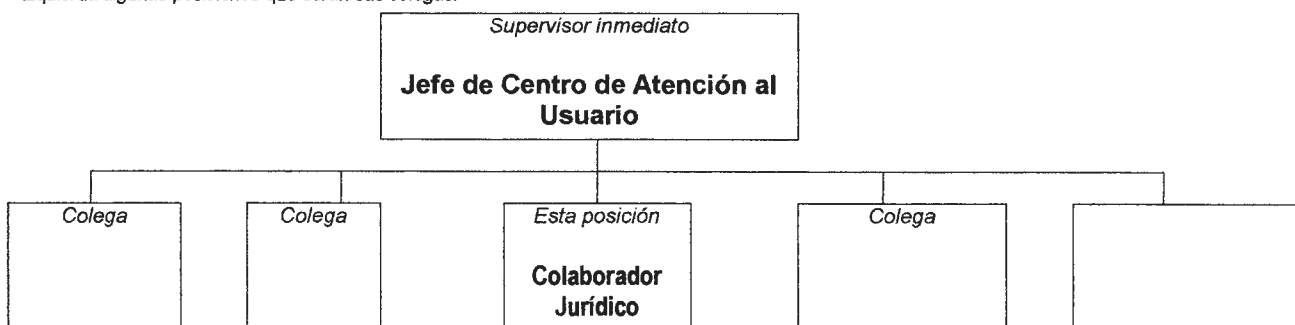
## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina	98%
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	02%

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



# ASISTENTE ADMINISTRATIVA-CAU

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-7-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

### APOYO ADMINISTRATIVO

Familia de Puesto

1

Número de plazas

AGOSTO DE 2017

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué existe el puesto y qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Brindar apoyo Administrativo y Secretarial a la Jefatura del Centro de Atención al Usuario y, a la Región Central de dicho Centro, en el cumplimiento de las funciones, obligaciones y responsabilidades encomendadas. Así como, la recepción, seguimiento y atención de las denuncias vinculadas con los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones que son interpuestas por los usuarios finales y brindar la asistencia a los mismos cuando requieren los servicios del Centro.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

50%

Llevar un registro diario de Acuerdos y Resoluciones interna y externa del Centro de Atención al Usuario y sus Regionales y posteriormente distribuir la correspondencia a cada sección o Regional según sea el caso.

### Tareas Permanentes:

- Preparar Acuerdos y Resoluciones que se emiten del área jurídica derivada de los casos de denuncias de los/as usuarios/as que se presentan a la defensoría del consumidor o al Centro de Atención al Usuario.
- Trasladar a revisión por parte la coordinadora de dicha área, luego de la previa revisión por parte de ella, a revisión del jefe del Centro de Atención al Usuario, si en ambos caso de la revisión hubiera observaciones debo corregir estos, Acuerdos o Resoluciones
- Trasladar el documento corregido al Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, comunicaciones y atención al Usuario para su aprobación.
- Enviar los Acuerdos y Resoluciones Aprobados a Dirección Superior, para ser firmados por la Superintendente.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Asistente Administrativa-CAU	Página 1 de 6
--	--	---------------



- *Elaborar las notificaciones de cada Acuerdo o Resolución dirigidas a las partes: Usuario, Operador o Distribuidor de Energía, se procede a llevar cada notificación donde el colaborador jurídico que elaboro dicho Acuerdo o resolución para su respectiva Rubrica.*
- *Revisar que las notificaciones estén rubricadas por cada colaborador jurídico y que el jefe del CAU las firme para posteriormente sellarlas.*
- *Sacar copias de las notificaciones firmadas y selladas para enviar a las partes. y preparar las copias para el acuse de recibido de las partes a notificar, y las copias a los anexos de cada notificación según lo manifiesta el Acuerdo o Resolución.*
- *Registrar las notificaciones enviadas por medio de un listado para ser entregadas a las partes.*
- *Entregar a los notificadores dicha correspondencia, para ser entregada a sus destinatarios.*
- *Sacar tres copias a las Resoluciones firmadas por la Superintendente: una queda en el expediente, la otra va para la Defensoría del Consumidor (introducida en sobre) y la otra engrapada en el sobre para su acuse de recibido para que a su retorno esta sea introducida al expediente correspondiente.*
- *Sacar cuatro copias de los Acuerdos firmados por la Superintendente: una queda en el expediente, la otra va para la Defensoría del Consumidor (introducida en sobre), la otra engrapada en el sobre para su acuse de recibido para que a su retorno esta sea introducida al expediente correspondiente.*
- *Registrar por medio de un listado las copias de Acuerdos y Resoluciones enviadas a la Defensoría del Consumidor, y entregarlas a los notificadores para su entrega a la institución que corresponde.*
- *Preparar la última copia del Acuerdo con hoja de marginación para que el jefe del CAU la margine al técnico correspondiente, está ya marginada por el jefe del CAU, se le saca copia para ser entregada a cada técnico que lleva el caso al que refiere el Acuerdo.*

## **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**25%**

Llevar un control diario de los documentos entregados a Dirección Superior, Unidad Jurídica y a diferentes áreas a las cuales se envían informes, Gerencia de Electricidad, Gerencia de Telecomunicaciones, Asesoría Jurídica y a técnico del CAU.

### **Tareas Permanentes:**

- *Registrar la correspondencia enviada a Dirección Superior, Unidad Jurídica, Gerencia de Electricidad, Gerencia de Telecomunicaciones, Asesoría Jurídica Y Técnicos del CAU por la Unidad de Asesoría Jurídica de la SIGET y derivarla a la Jefatura del Centro de Atención al usuario para su conocimiento y respectiva marginación.*
- *Recibir la correspondencia enviada (notificaciones) con su acuse de recibido y sacar las copias, de cada una de estas para poder introducir al expediente correspondiente de cada caso mencionado en la Resolución o Acuerdo emitido por el CAU de la SIGET.*
- *Registrar la entrega de expedientes a los colaboradores jurídicos por medio de una lista ya con su respectiva documentación.*
- *Escanear todos los Acuerdos, Resoluciones y Notificaciones para posteriormente enviarlos a registro de la SIGET:*
- *Entregar a registro de la SIGET los Acuerdos, Resoluciones y Notificaciones originales por medio de un listado de Remisión.*
- *Realizar las copias de la correspondencia que ha sido marginada, y derivarla a la Sección o Unidad de los Centros Regionales, posteriormente proceder a realizar las acciones de archivo.*
- *Llevar un Control de los Acuerdos vinculados con denuncias del sector de electricidad que requieren Informe Técnico con plazo de rendición de 60 días laborales para su remisión a la Unidad de Asesoría Jurídica de la SIGET.*

## **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**20%**

Actualizar la correspondencia e información en el Sistema de denuncias

### **Tareas Permanentes:**

- *Actualizar la aplicación.*
- *Elaborar Acuerdo o Resolución.*
- *Enviar Acuerdos y Resoluciones a firma de Superintendente*
- *Recibirlos Acuerdos y Resoluciones firmadas por Superintendente.*
- *Elaborar Notificaciones*
- *Verificar la aprobación de la notificación, firmada por el jefe del CAU de la SIGET*
- *Realizar Notificación a las partes.*
- *Revisar la aplicación para que los colaboradores jurídicos puedan resolver en los tiempos establecidos o según determine la ley.*

## **Responsabilidad de Trabajo # 4**

**05%**

Llevar el control y seguimiento diario de la correspondencia que es enviada por medio de memorando interno; cartas de respuestas enviadas a los usuarios finales de las denuncias interpuestas, de los cuales se llena una hoja de salida, con el número correlativo de carta y las iniciales de quien la envía para un mejor control.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Asistente Administrativa-CAU	Página 2 de 6
--	--	---------------

**Tareas Permanentes:**

- Preparar la correspondencia para ser enviada al lugar de origen.
- Fotocopiar, seleccionar y preparar la correspondencia para su respectivo despacho, al área geográfica del país que corresponda.

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

7. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
8. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
9. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y **PORQUE** la posición cabe en esa categoría.

El nivel para esta plaza es el # 1, debido a que según sea la clase de reclamo interpuesto así será la conducción que se dará al usuario final para que éste presente su requerimiento tanto a las unidades del Centro de Atención al Usuario o al operador que suministra el suministro que corresponda.

## Libertad para Actuar / Impacto. El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

Educación EJ.: Título de Bachillerato; Título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Comercial, General o afín
Especialización	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Especializada como Secretaria en el área Legal y afines
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Diplomados en: Administración y manejo de archivos físicos y electrónicos. Servicio al cliente Redacción de informes y documentos técnicos.



---

**Experiencia:** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Mínimo 3 años de experiencia como Asistente Administrativa de gerencia o jefatura.

**Deseable:**

- 2 años de experiencia en la revisión y redacción de informes técnicos
- Con experiencia en el área legal o afin.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Experiencia en la redacción de informes, documentos técnicos, memorándum, etc.
- Manejo de ofimática: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc.
- Manejo de equipo de oficina, tales como fax, fotocopidora, anilladora, guillotina, etc.
- Capacidad de análisis y solución de problemas.
- Expresión verbal y escrita fluida y correcta
- Habilidades para la Atención del Servicio al Cliente
- Dominio intermedio del idioma inglés.

**Deseable:**

- Experiencia en el área legal y afines
- Excelentes relaciones humanas.
- Técnicas de comunicación efectiva.
- Alta disposición para el aprendizaje.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Asistente Administrativa-CAU	Página 4 de 6
--	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL DE APOYO** (*este grupo comprende al personal que realiza actividades de carácter administrativo y/o apoyo logístico y sirven de apoyo en las actividades generales de toda la institución*).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

4. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
5. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
6. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

7. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
8. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
9. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
10. Es respetuoso y considerado con sus compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

11. De manera general, brinda un servicio al cliente (interno y/o externo) de forma cordial y oportuna?
12. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?
13. Es atento y observador ante lo que se le solicita, exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
14. Se preocupa por posibles quejas o reclamos y toma las acciones de mejora adecuadas para evitarlos?

### Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Jefatura del Centro	Apoyo administrativo, en solicitud y transferencia de información asociada a la atención de denuncias de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
	Sección de Captación y Pre-análisis, Región Central	
	Sección Unidad Técnica, Región Central	
	Centros Regionales de Occidente y Oriente	
<b>Externos</b>	Gerencia de Electricidad Unidad de Asesoría Jurídica Gerencia de Telecomunicaciones Gerencia Administrativa	Acciones vinculadas con el mantenimiento de la sede central del CAU o solicitudes de aprovisionamiento de papelería u otros requerimientos que son administrados por esa Gerencia
	Defensoría del Consumidor	Apoyo administrativo, en solicitud de transferencia de información asociada a la atención de denuncias de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

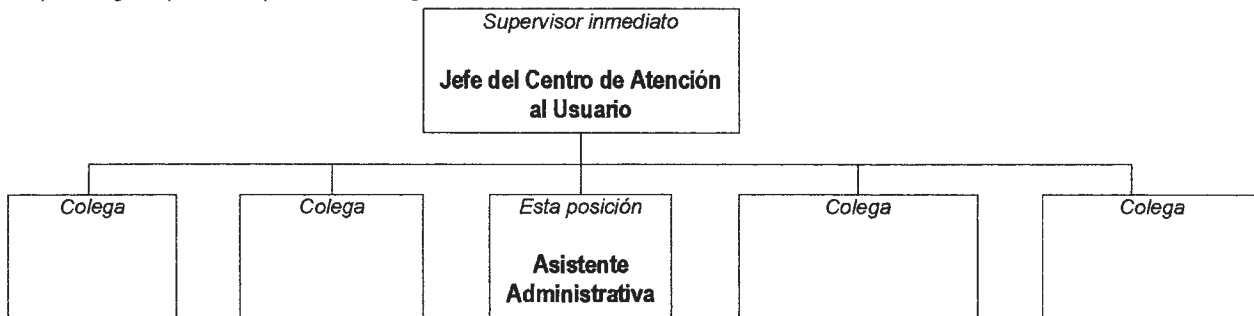
### Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

- Trabajo Administrativo/Oficina 100%
- Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país) --

### Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.







## TECNICO EN ATENCION AL USUARIO

Título del Puesto

### GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**3**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Atender reclamos interpuestos por los usuarios finales de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones, elaborando un análisis de la información que haya sido recabada por medio de las inspecciones, mediciones o investigaciones que sean necesarias para recabar los datos o pruebas que conduzcan a tomar decisiones para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios finales con el propósito de asegurar el cumplimiento del marco regulatorio de los sectores eléctrico y telecomunicaciones.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo 1

70%

Revisar, analizar y evaluar las solicitudes de los reclamos realizados por los usuarios finales, elaborar un análisis técnico de la información recabada, las inspecciones, mediciones o investigaciones que sean necesarias para recabar las informaciones o pruebas que conduzcan a tomar decisiones para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios finales, utilizando el marco legal y regulatorio del sector eléctrico o de Telecomunicaciones.

#### Tareas Permanentes:

- Atender los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de electricidad o Telecomunicaciones.
- Resolver diferendos comerciales o conflictos, mediante acciones de mediación o negociación que se hayan suscitado entre los usuarios finales del sector de electricidad, Telecomunicaciones y los prestadores de los servicios.



- Realizar las acciones que correspondan con el fin de atender las solicitudes de resolver administrativamente los conflictos o diferendos comerciales, entre los usuarios finales y los operadores.
- Realizar inspecciones de campo, mediciones e investigación técnica que corresponda que conduzca a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- Realizar Reportes Técnicos fundamentados que conlleven a resolver los reclamos o diferendos que acontezcan entre un usuario final y el prestador del servicio.
- Verificar la correcta aplicación de los cargos establecidos en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo.
- Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio.
- Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad y Telecomunicaciones.
- Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe inmediato.

## Responsabilidad de Trabajo 2

15%

Brindar asesorías, información y capacitaciones cuando es requerido a usuarios del servicio eléctrico y Telecomunicaciones, estudiantes de carreras afines, profesionales o técnicos, actividades que pueden desarrollarse dentro de las instalaciones de la Institución o Stand instalados en eventos vinculados a los derechos y obligaciones de los usuarios finales contenidas en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza a ponerse en práctica.

### Tareas Permanentes:

- Atender a los usuarios que se apersonan a la Institución a realizar consultas relacionadas a sus derechos y obligaciones con respecto a los servicios eléctricos o Telecomunicaciones que son suministrados por las empresas.
- Brindar a los usuarios finales que hacen uso de inmuebles habitacionales, locales comerciales e industriales, recomendaciones relacionadas al ahorro de la energía eléctrica.
- Proporcionar información a estudiantes para fortalecer trabajos de investigación, relacionados a la aplicación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza y que rigen el sector de electricidad y Telecomunicaciones.
- Brindar asesorías a personas que laboran en el sector eléctrico que realizan trabajos de construcción de redes eléctricas en media y baja tensión, trabajos de control de la calidad del servicio eléctrico, mantenimientos y diseño para el ahorro energético, de las normativas y/o procedimientos vigentes o que han sufrido modificaciones con el tiempo.

## Responsabilidad de Trabajo 3

10%

Sugerir y proponer observaciones o recomendaciones a proyectos de modificación de normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio a los sectores eléctrico y Telecomunicaciones, orientadas a satisfacer el cambio constate que sufren estos sectores, sin menoscabar los derechos y obligaciones de los usuarios y de las empresas prestadoras de estos servicios.

### Tareas Permanentes:

- Recopilar y analizar las condiciones mínimas que rigen con lo establecido en las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza a ponerse en práctica.
- Colaborar con otras Unidades de ésta Institución en brindar propuestas y/o recomendaciones encaminadas a fortalecer las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza.
- Apoyar en la elaboración de los documentos respectivos como resultado del proceso de modificación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza.
- Proporcionar las respuestas respectivas a las consultas, observaciones, recomendaciones o comentarios realizados por las empresas que integran el sector de electricidad y Telecomunicaciones; así como las personas naturales que participan en el procedimiento de consultas participativas, durante el proceso de modificación de las normativas y procedimientos contenidos en el marco legal y regulatorio que ésta Institución autoriza.

## Responsabilidad de Trabajo 4

5%

Preparar y brindar capacitaciones cuando son solicitadas por Instituciones de Gobierno vinculadas a garantizar los derechos y obligaciones de los usuarios finales en los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones, capacitaciones asociada a la interpretación de los contenidos establecidos en el marco legal y regulatorio de estos sectores o la modificación de estos contenidos, o cuando existe el surgimiento de una nueva normativa o procedimiento.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Técnico en Atención al Usuario	Página 2 de 7
--	--	---------------

### Tareas Permanentes:

- Elaborar presentaciones y brindar información a las personas participantes de las ponencias vinculadas con lo establecido en los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario.
- Preparar presentaciones y brindar información a las personas participantes de las ponencias vinculadas con el comportamiento del subsidio que los usuarios finales tienen derecho a gozar en los servicios eléctricos o Telecomunicaciones que clasifican para esto.

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y **PORQUE** la posición cabe en esa categoría.

El nivel de soluciones para este puesto de trabajo cae en el número 2, debido a que los reclamos que presentan los usuarios finales, son particulares entre sí, y por tanto cada uno de ellos requiere un análisis y posterior solución diferente, que involucre las normativas correspondientes y el criterio técnico a aplicar.

## Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo **afectan y/o influyen**

**directa o** indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante con mínimo de un año en las carreras de Ingeniería Eléctrica, Telecomunicaciones o afines, o carnet de 4ta. Categoría de electricista
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Conocimiento del marco regulatorio del sector de electricidad y Telecomunicaciones

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

Requerida:

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Técnico en Atención al Usuario	Página 3 de 7
--	--	---------------

- Entre 1 a 3 años de experiencia en posiciones similares.

**Deseable:**

- 2 años con conocimientos de la regulación del sector de Electricidad y/o Telecomunicaciones.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales y residenciales;
- Conocimiento de la regulación del sector de electricidad y Telecomunicaciones, normativas y reglamentos aplicables;
- Conocimiento de la instalación de equipos de medición y la interpretación de sus registros
- Conocimientos sobre sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa
- Redacción de documentos e informes técnicos;
- Capacidad de análisis y resolución de problemas;
- Manejo de ofimática: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones;
- Habilidades para la Atención del Servicio al Cliente.
- Licencia de manejo: Liviana

**Deseable:**

- Conocimientos de la teoría de la regulación de los servicios públicos.
- Técnicas de negociación para remedir conflictos entre los usuarios y de las empresas prestadoras del servicio.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Técnico en Atención al Usuario	Página 4 de 7
--	--	---------------



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias , para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Jefatura del CAU	Consultas, líneas de trabajo y rendir informes.
	Sección de Captación y Pre-análisis	Apoyar con asesoría al usuario.
	Sección de Asuntos y Asesoría Legal.	Apoyo legal en la resolución de las denuncias.
	Gestión de Calidad	Apoyo en cumplimiento de Indicadores. Actualización de mejoras de procesos y procedimientos. Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo.
	Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.
<b>Externos</b>	Distribuidoras de Electricidad.	Facilitación de trámites, ejecución de trabajos de campo. Reuniones de discusión de posiciones técnicas
	Instituciones Estatales.	Actualizaciones que afectan el Marco Legal.
	Usuarios.	Atención de denuncias y asesoría.
	Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la SIGET y requerimientos de la ley.

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales

que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

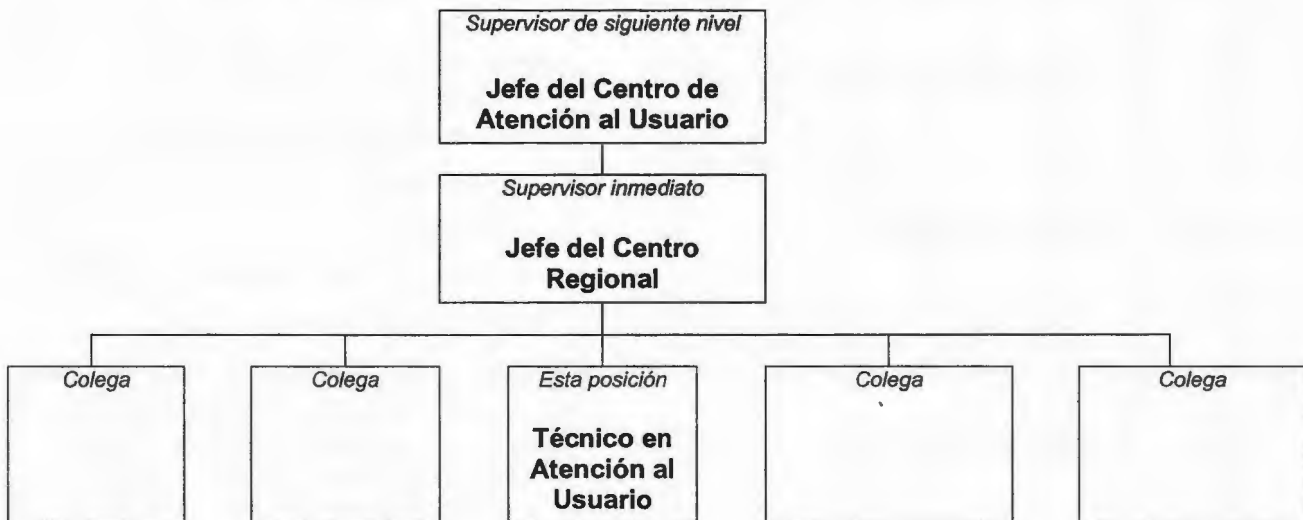
70 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

30 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



01

# JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-16-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**JEFE**  
 Familia de Puesto

**-1-**  
 Número de plazas

**AGOSTO 2017**  
 Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Brindar asesoría para fortalecer la imagen institucional de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones y del o la Titular, conforme con su normativa legal ante la opinión pública salvadoreña, ante los sectores de electricidad y telecomunicaciones, medios de comunicación y el usuario final.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

Ej. 50%

Planificar, dirigir y coordinar las actividades de la Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones, asegurando el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normativas, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos de la institución, así como la entrega oportuna y efectiva de asesoría a facilitar. De igual forma realizar el trabajo administrativo que son requeridos por las diferentes unidades de la SIGET.

#### Tareas Permanentes:

- Participar en las reuniones de coordinación de actividades de la Institución.
- Preparar respuesta a requerimientos de información que soliciten otras unidades o gerencias de la SIGET.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 6
--	---	---------------



- *Elaborar planes operativos anuales de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones, sobre la base de los planes estratégicos de la Gerencia de Electricidad, telecomunicaciones y de las estrategias institucionales.*
- *Revisar y remitir los informes mensuales de avance del Plan operativo Anual del Departamento.*
- *Elaborar presupuesto anual del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones.*
- *Elaborar y/o revisar los informes administrativos requeridos, por ejemplo avance del Plan de trabajo, revisión de metas estratégicas, informe de logros, presupuesto, de capacitaciones realizadas, etc.*
- *Elaborar términos de referencia para el proceso de contratación y administrar contratos de consultorías u orden de compra en caso de que por la naturaleza o complejidad del trabajo a desarrollar se requiera la contratación de un experto o consultor que apoye el trabajo del departamento o de un equipo o bien que se haya programado para ser adquirido. Como administrador de contrato se tiene la responsabilidad de verificar la buena marcha y el cumplimiento de las obligaciones contractuales de todo el proceso, siendo estas: a) verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, b) Revisar y aprobar los informes o productos del contrato, c) elaborar los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales y a la Gerencia Financiera Institucional para efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos, d) conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato, e) elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Adquisición y Contratación de la Administración Pública, entre otros.*
- *Llevar un control de la correspondencia recibida y despachada del departamento. El expediente de cada proceso debe mantenerse constantemente actualizado.*
- *Llevar un control del equipo informático, cámara fotográfica, grabadora, tablets, material promocional que se dispongan en la Unidad.*
- *Realizar los procesos de adquisición y contratación que sean necesarios de conformidad al plan de trabajo y requerimientos que se presenten en el transcurso de sus funciones.*
- *Preparar, proponer y analizar y aprobar propuestas de campaña de publicidad de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.*
- *Revisar requerimientos de compra para su debido trámite ante la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.*
- *Revisar y autorizar costos de publicaciones en Diario Oficial.*
- *Revisar y autorizar solicitudes de publicación ante Casa Presidencial.*
- *Revisar y aprobar planificaciones semanales del trabajo del personal bajo su cargo.*
- *Supervisar el uso adecuado de logos institucionales y de gobierno (manuales de marca).*
- *Recibir y reorientar las denuncias del correo electrónico de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.*
- *Realizar monitoreo digital de medios de comunicación.*

### **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**Ej. 30%**

Supervisar, dirigir y acompañar al personal bajo su responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo para vencer limitantes, así como una cultura de excelencia, cooperación y atención con prontitud a las necesidades de los usuarios y operadores regulados.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Establecer reuniones periódicas de planificación y coordinación de actividades con el equipo de trabajo de la Unidad.*
- *Revisar el plan de trabajo anual del personal bajo supervisión y dar seguimiento al mismo.*
- *Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a las personas bajo su cargo en el desarrollo de sus funciones.*
- *Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.*
- *Gestionar y participar en capacitaciones del personal de la Unidad.*
- *Evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad en las diferentes etapas.*
- *Preparar logística montaje de eventos institucionales (nacionales e internacionales).*
- *Aprobar comunicados, boletines de prensa internos y externos relacionados con el quehacer institucional.*
- *Apoyar a Unidad de Protocolo Institucional.*
- *Realizar monitoreo físico de prensa escrita.*

### **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**Ej. 20%**

Participar en las diferentes iniciativas que sean impulsadas por la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, contribuyendo a generar soluciones innovadoras en las áreas de gestión de la SIGET.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Participar en reuniones o formar partes de comités de trabajos institucionales. Definiendo planes de trabajo y metas a realizar a fin de contribuir con el logro y objetivos estratégicos de la SIGET.*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 6
--	---	---------------



- Programar y atender reuniones de trabajo.
- Revisar informes o documentación que soliciten opinión.
- Coordinar reuniones de trabajo con equipo interinstitucional, si el trabajo o proyecto en ejecución lo requiere.
- Reportar las actividades realizadas en el informe mensual de actividades de la Unidad.
- Participar en reuniones, talleres y mesas de trabajo convocadas por otras entidades en relación a temas relacionadas con el área de Comunicaciones y sean designados por el Superintendente.
- Participar en ferias en donde se involucre la imagen institucional y velar por su mantenimiento.
- Realización de monitoreos calendarizados de noticias en medios digitales.
- Recorte calendarizado de noticias de electricidad y telecomunicaciones de los periódicos impresos.
- Pegado de noticias recortadas de electricidad y telecomunicaciones para empastado.
- Compartir información sobre noticias relacionadas con electricidad y telecomunicaciones.

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y **PORQUE** la posición cabe en esa categoría.

El ocupante de la plaza de Jefe de Relaciones Públicas y Comunicaciones se encuentra en **nivel 3 de resolución de problemas**; ya que implican decisiones en el que se toman en cuenta el impacto interno, entorno, población, imagen institucional, entre otros.

## Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo **afectan y/o influyen**

**directa o** indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciado en Periodismo, Comunicaciones, Mercadeo o Relaciones Públicas, o combinación equivalente de educación y experiencia laboral en la rama.
Post-grado (especialización, Maestría, PhD)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Comunicación Organizacional, Comunicaciones, Asesoramiento de Imagen

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Al menos 5 años de experiencia profesional en el área de Comunicaciones o Relaciones Públicas.

**Deseable:**

- Experiencia laboral acumulada de al menos de 5 años especialmente en prensa escrita y televisiva.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.
- Capacidad de análisis y síntesis de ideas.
- Capacidad de planeación y organización del trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Creatividad e iniciativa.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

**Deseable:**

- Buenas relaciones con los principales contactos de los medios de comunicación nacional (prensa, radio y televisión).
- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 4 de 6
--	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

A

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 5 de 6
--	---	---------------



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Unidades y Gerencias	Brindar asesoría comunicacional, de imagen y publicitario en las actividades de la institución, de cara a la población.
<b>Externos</b>	Casa Presidencial Asamblea Legislativa (comisiones, asesores y diputados) Medios de Comunicación (prensa, radio, tv) Periodistas (prensa y radio) Consejo Nacional de Energía Ministerio de Economía Operadores de telefonía Operadores del Sector de Electricidad Proveedores varios CRIE (Comisión Regional de Interconexión Eléctrica) COMTELCA (Comisión de Telecomunicaciones Centroamericanas)	Recibir lineamientos y dirección de la Unidad de Comunicaciones de Casa Presidencial.  Coordinar actividades, eventos y reuniones de trabajo, vinculadas con el quehacer institucional.  Investigar sobre temas relacionados con los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

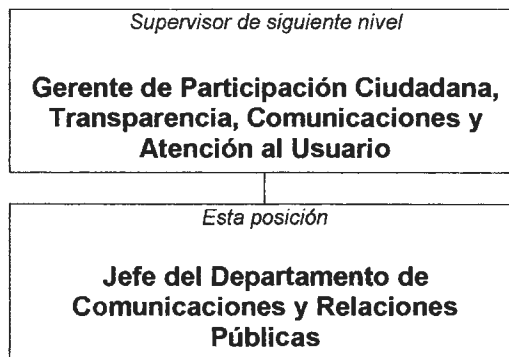
## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina	90%
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	10%

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





02

# ESPECIALISTA I EN COMUNICACIONES- MONITOREO DE MEDIOS, REDACCIÓN E INVESTIGACIÓN

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-14-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**-1-**

Número de plazas

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiera una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Difundir el quehacer institucional al interior y exterior de la SIGET a través de los medios de comunicación internos y externos mediante el uso de informes técnicos y de prensa. Además de proteger la imagen institucional con la oportuna respuesta ante crisis comunicacionales.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluye **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisen a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

**Ej. 25%**

Elaboración de un Informe Técnico de Indicadores donde muestren el comportamiento de los sectores de electricidad y telecomunicaciones para su difusión, principalmente, externa los diferentes actores del sector, periodistas y público en general.

#### Tareas Permanentes:

- Actualización de data de estadísticas de electricidad (fuente: Unidad de Transacciones, Consejo Nacional de Energía, Comisión Regional de Interconexión Eléctrica, Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local y SIGET)
- Actualización de data de estadísticas de telecomunicaciones (fuente SIGET)
- Elaboración de matriz consolidada de Indicadores
- Elaboración de informe gráfico para envío a diseño
- Revisión de informe final luego de diseño.

Capítulo VI	Sección 02	Página 1 de 6
Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	

### Responsabilidad de Trabajo # 2

Ej. 15%

Coordinación de conferencias de prensa y actos externos de la SIGET

**Tareas Permanentes:**

- *Elaboración y envío de convocatorias de prensa*
- *Elaboración y distribución de boletines de prensa*
- *Toma y distribución de fotografías institucionales*
- *Grabación y distribución de audios de actividades institucionales*
- *Administración de redes sociales*

### Responsabilidad de Trabajo # 3

Ej. 15%

Apoyar en la elaboración del seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la Unidad de Comunicaciones.

**Tareas Permanentes:**

- *Realizar el recuento de actividades de la Unidad de Comunicaciones*
- *Alimentar el Plan Operativo Anual de forma mensual*
- *Generar el soporte de cada actividad en la que participa y realiza la Unidad de Comunicaciones (anexos del Plan Operativo Anual)*
- *Elaborar los reportes sustantivos del Plan Operativo Anual*

### Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Elaboración de discursos de la Superintendencia (e) u otro personal de la SIGET que participe en actos protocolarios internos o externos.

**Tareas Permanentes:**

- *Recopilación de insumos para elaboración del discurso.*
- *Redacción del discurso.*
- *Revisión del discurso*

### Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Planificación y elaboración de campañas publicitarias e informativas de la SIGET para dar conocer logros y/o información relevante para la población.

**Tareas Permanentes:**

- *Entrevistas con personal interno para recopilar información para la campaña.*
- *Elaboración de informe con propuesta de campaña.*
- *Elaboración de presentación para la Gerencia con puntos clave de la campaña.*
- *Realización de guion de video*

### Responsabilidad de Trabajo # 6

10%

Realizar un adecuado y oportuno monitoreo de noticias, recopilación de información y análisis de temas relacionados con los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones y demás acciones que realiza la SIGET

**Tareas Permanentes:**

- *Monitoreo de medio impresos, radio, tv y digitales*
- *Elaboración de informe de noticias para dirección superior*
- *Elaboración de informe de noticias para personal de la Institución*
- *Recopilación de información generada por otras instituciones públicas y privadas relacionada con SIGET*
- *Elaboración de análisis, resúmenes ejecutivos y punteos sobre temas de interés relacionados con SIGET*
- *Coordinar empastado de recortes de periódicos*

### Responsabilidad de Trabajo # 7

5%

Realizar requerimientos de compras y contrataciones de bienes y servicios relacionadas con las acciones propias de la Unidad y en apoyo a otras dependencias de la Institución

<p>Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.</p>	<p>Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.</p>	<p>Página 2 de 6</p>
--	---	----------------------



**Tareas Permanentes:**

- Realizar estudio de mercado
- Elaborar requerimientos de compras y contrataciones
- Realizar términos de referencia
- Elaborar evaluaciones de ofertas técnicas y económicas
- Recepción, revisión de facturas y elaboración de actas de recepción de bienes y servicios

**Responsabilidad de Trabajo # 8**

5%

Apoyar en la realización de eventos que lleva a cabo la SIGET o donde participan como invitados.

**Tareas Permanentes:**

- Elaboración y envío de convocatorias de prensa
- Elaboración y distribución de boletines de prensa
- Toma de fotografías institucionales
- Gestionar entrevistas con medios de comunicación
- Grabación y distribución de audios de actividades institucionales
- Difusión en redes sociales

**Responsabilidad de Trabajo # 9**

5%

Gestionar el seguimiento del presupuesto de la Unidad de Comunicaciones y elaboración anual del presupuesto.

**Tareas Permanentes:**

- Control de presupuesto y seguimiento
- Recopilación de insumos para elaborar presupuesto
- Elaboración anual del presupuesto

**Tareas no permanentes:**

- Redacción de notas informativas y publicitarias en revistas y otros medios impresos.
- Gestión de entrevistas en medios de comunicación.
- Acompañamiento a la Superintendente y demás personal de SIGET en entrevistas.
- Coordinación interinstitucional para organización de eventos y conferencias de prensa.
- Acompañamiento en ferias y festivales del BV.
- Actualización de base de datos de periodistas.
- Organización de capacitación a periodistas.
- Diseño de elaboración de material divulgativo de SIGET (Brochures).
- Diseño de agendas institucionales.
- Redacción de material informativo en agendas institucionales.

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**.
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porque se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y **PORQUE** la posición cabe en esa categoría.

El ocupante de la plaza se encuentra en un nivel 2 de resolución de problemas porque. El titular debe usar habilidades de interpolación para escoger la estrategia correcta para tratar un problema dado

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	Página 3 de 6
--	--	---------------

## Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

### Educación

Ej.: Diploma de Bachillerato; diploma universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ciencias de la Comunicación o carreras afines
N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A

### Experiencia

Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

#### Requerida:

3 años en puestos similares en actividades de elaboración, distribución, divulgación y seguimiento de material periodístico

#### Deseable:

2 años de preferencia en instituciones de gobierno

### Habilidades Técnicas

Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

#### Requerida:

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.
- Capacidad de análisis jurídico y síntesis de ideas.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para atender público.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

#### Deseable:

- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	Página 4 de 6
--	--	---------------



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos.

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	Página 5 de 6
--	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las dependencias de SIGET	Facilitar información sobre el trabajo y los servicios que presta SIGET a fin de solventar las solicitudes de los distintos medios de comunicación.  Realizar procesos administrativos y solicitar apoyo logístico.
	<b>Externos</b> Medios de Comunicación Instituciones Estatales Operadores de telefonía Generadores y distribuidores de electricidad Agencias de publicidad Proveedores	Posicionar de manera efectiva la imagen institucional a través de la oportuna información brindada a los medios de comunicación y la colaboración con otras instituciones.

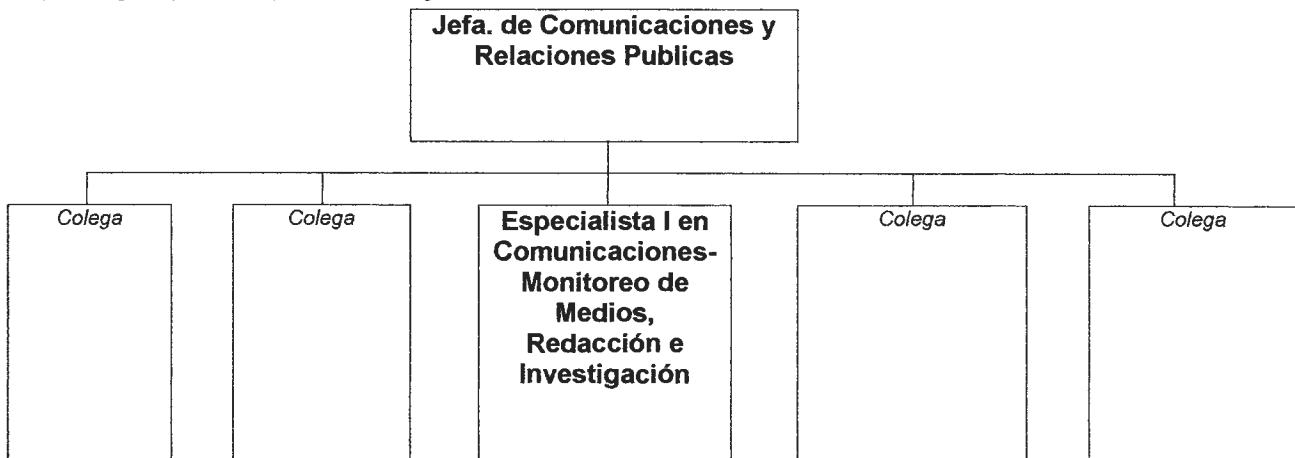
## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina	90 %
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	10 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	Página 6 de 6
--	--	---------------



03

# ANALISTA I EN COMUNICACIONES- ADMINISTRACIÓN Y EVENTOS

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-12-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Garantizar el cumplimiento de disposiciones legales a través de la oportuna publicación de acuerdos, edictos, resoluciones y otras publicaciones que las diferentes gerencias y de la SIGET que lo soliciten; procesos administrativos y compra de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones, así como también realizar la adecuada coordinación para el buen desarrollo de diferentes eventos Institucionales internos y externos.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

25%

Garantizar que los acuerdos, edictos, resoluciones y otras publicaciones que solicitan las Gerencias y Unidades de la SIGET realicen en los tiempos y plazos requeridos de acuerdo a la Ley.

#### Tareas Permanentes:

- Procesar solicitudes de publicación
- Solicitar arte del archivo a publicar y cotizaciones
- Revisar que las cotizaciones solicitadas y artes estén correctos de acuerdo a lo solicitado
- Solicitar presupuesto de la publicación
- Solicitar aprobación de arte a Gerencia o Unidad solicitante

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.	Página 1 de 6
--	---	---------------

- *Hacer requerimiento a la UACI de las publicaciones*
- *Hacer evaluaciones de requerimientos de publicación*
- *Solicitar autorización del Gerente de Gerente de Participación Ciudadana*
- *Solicitar a CAPRES autorización de la publicación.*
- *Verificar y dar seguimiento a las publicaciones*
- *Solicitar publicación en Diario Oficial*
- *Recepción verificación de facturas y elaboración de acta de recepción.*
- *Realizar informes mensuales de costos de publicación*
- *Coordinar con proveedor para empastado de costos de publicación*

### **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**25%**

Realizar requerimientos de compras y contrataciones de bienes y servicios relacionadas con las acciones propias de la Unidad y en apoyo a otras dependencias de la Institución.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Realizar solicitudes de cotizaciones de bienes y servicios*
- *Realizar términos de referencia, evaluaciones técnicas y económicas de ofertas.*
- *Elaborar requerimiento de compras y contrataciones a la Unidad de Adquisiciones y Contratos Institucionales*
- *Hacer evaluaciones de requerimientos de compras*
- *Recepcionar, revisar facturas y elaboración de actas*

### **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**10%**

Brindar apoyo en planeación, coordinación logística y operativa a diversos tipos de eventos externos y internos a otras dependencias de la Institución.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Solicitar cotizaciones a Hoteles*
- *Hacer cuadro comparativo*
- *Coordinar reservación para el desarrollo del evento*
- *Coordinar el montaje*
- *Hacer requerimiento a la UACI*
- *Hacer evaluaciones de requerimientos de publicación*
- *Brindar apoyo logístico el día del evento*
- *Recepcionar, revisar facturas y elaboración de actas*

### **Responsabilidad de Trabajo # 4**

**10%**

Garantizar que se realice una efectiva campaña, con el objetivo de posicionar de una manera positiva la institución dando a conocer los servicios y la labor que la SIGET desempeña en beneficio de la población.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Coordinar con Agencia de Publicidad*
- *Revisar y evaluar la propuesta de campaña*
- *Hacer requerimiento a la UACI*
- *Hacer evaluaciones de requerimientos de publicación*
- *Hacer carta a CAPRES donde se solicita autorización*
- *Verificar y dar seguimiento a las pautas*
- *Recepcionar y revisar facturas y posteriormente elaborar acta de recepción.*

### **Responsabilidad de Trabajo # 5**

**10%**

Apoyar en la elaboración del presupuesto anual, seguimiento y verificación del plan estratégico para el adecuado cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a desarrollar durante el año.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Elaboración de presupuesto*
- *Verificar que las compras de bienes y servicios respeten los montos y tiempos establecidos en el plan anual*

<p>Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.</p>	<p>Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.</p>	<p>Página 2 de 6</p>
--	--	----------------------



## Responsabilidad de Trabajo # 6

10%

Realizar y brindar apoyo en diversas actividades administrativas con el fin de garantizar un adecuado uso y desempeño de las tareas y funciones asignadas a la Unidad.

### Tareas Permanentes:

- Manejo y control de archivo físico y digital
- Apoyo logístico y operativo en compras, requisiciones y manejo de activo fijo.

## Responsabilidad de Trabajo # 7

5%

Representación de SIGET en diferentes eventos, ferias comités y otras actividades en las que requiera una adecuada y destacada participación de la institución.

### Tareas Permanentes:

- Representar a SIGET en comités de trabajo interinstitucional
- Representar a SIGET en ferias de carácter público y privado
- Representar a SIGET talleres, seminarios y otros tipos de actividad

## Responsabilidad de Trabajo # 8

5%

Realizar un adecuado y oportuno monitoreo de noticias, recopilación de información y análisis de temas relacionados con los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones y demás acciones que realiza la SIGET

### Tareas Permanentes:

- Monitorear de medio impresos, radio, tv y digitales;
- Elaborar informe de noticias para ser entregado a la Dirección Superior;
- Elaborar informe de noticias para ser distribuido a todo el personal de la Institución;
- Recopilar información generada por otras instituciones públicas y privadas relacionada con SIGET;

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

Esta posición tiene un nivel 2 de resolución de problemas ya que desempeña actividades de tipo similares y repetitivas

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.	Página 3 de 6
--	--	---------------

## Libertad para Actuar / Impacto. El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

**directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad.** Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciada en Administración de Empresas o carreras afines.
Maestría en Administración de Negocios	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administración de Negocios

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Mínimo 3 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en dptos. De comunicación y/o agencias publicitarias

**Deseable:**

- Mínimo 2 años de experiencia en medios de comunicación masiva;

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Experiencia en el desarrollo de actividades de Relaciones Públicas, organización y montaje de eventos a nivel institucional;
- Experiencia en la compra de espacios en medios de comunicación (pauta publicitaria);
- Conocimiento en diseño gráfico;
- Conocimiento en Producción de Spot Televisivos y de Radio.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

**Deseable:**

- Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.	Página 4 de 6
--	--	---------------



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias , para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos.

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.	Página 5 de 6
--	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las dependencias de la SIGET	Facilitar los procesos de publicación, y la adecuada coordinación para el desarrollo de eventos internos y externos con el objetivo de satisfacer las necesidades de la institución.
<b>Externos</b>	Instituciones estatales, Operadores de telefonía, Generadores y operadores de Electricidad, Medios de comunicación Nacionales e Internacionales, empresas Privadas.	Cumplimiento con disposiciones legales (publicaciones), coordinación con Hoteles para la realización de eventos.

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

75 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

25 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





04

# TECNICO EN COMUNICACIONES –PRENSA Y MEDIOS

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-13-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Garantizar el cumplimiento de disposiciones legales a través de la oportuna publicación de acuerdos, edictos, resoluciones y otras publicaciones que las diferentes gerencias y de la SIGET que lo soliciten; así como también realizar la adecuada coordinación para el buen desarrollo de diferentes eventos Institucionales internos y externos.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

25%

Garantizar que los acuerdos, edictos, resoluciones y otras publicaciones que solicitan las Gerencias y Unidades de la SIGET realicen en los tiempos y plazos requeridos de acuerdo a la Ley.

#### Tareas Permanentes:

- Recepcionar y procesar solicitudes de publicación
- Solicitar arte del archivo a publicar y cotizaciones
- Revisar que las cotizaciones solicitadas y artes estén correctos de acuerdo a lo solicitado
- Hacer requerimiento a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales de las publicaciones
- Solicitar a Casa Presidencial autorización de la publicación.
- Verificar y dar seguimiento a las publicaciones
- Solicitar publicación en Diario Oficial
- Recepción verificación de facturas y elaboración de acta de recepción.
- Realizar informes mensuales de costos de publicación
- Coordinar con proveedor para empastado de costos de publicación

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones – Prensa y Medios	Página 1 de 6
---	--	---------------

## **Responsabilidad de Trabajo # 2** **25%**

Realizar requerimientos de compras y contrataciones de bienes y servicios relacionadas con las acciones propias de la Unidad y en apoyo a otras dependencias de la Institución.

### **Tareas Permanentes:**

- Realizar solicitudes de cotizaciones de bienes y servicios
- Elaborar requerimiento de compras y contrataciones a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales
- Realizar términos de referencia, evaluaciones técnicas y económicas de ofertas
- Recepcionar, revisar facturas y elaboración de actas

## **Responsabilidad de Trabajo # 3** **10%**

Brindar apoyo en planeación, coordinación logística y operativa a diversos tipos de eventos externos y internos a otras dependencias de la Institución.

### **Tareas Permanentes:**

- Solicitar cotizaciones a Hoteles
- Hacer cuadro comparativo
- Coordinar reservación para el desarrollo del evento
- Coordinar el montaje
- Hacer requerimiento a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales
- Brindar apoyo logístico el día del evento
- Recepcionar, revisar facturas y elaboración de actas

## **Responsabilidad de Trabajo # 4** **10%**

Garantizar que se realice una efectiva campaña, con el objetivo de posicionar de una manera positiva la institución dando a conocer los servicios y la labor que la SIGET desempeña en beneficio de la población.

### **Tareas Permanentes:**

- Coordinar con Agencia de Publicidad
- Revisar y evaluar la propuesta de campaña
- Hacer requerimiento a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales
- Hacer carta a CAPRES donde se solicita autorización
- Verificar y dar seguimiento a las pautas
- Recepcionar y revisar facturas y posteriormente elaborar acta de recepción.

## **Responsabilidad de Trabajo # 5** **10%**

Apoyar en la elaboración del presupuesto anual, seguimiento y verificación del plan estratégico para el adecuado cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a desarrollar durante el año.

### **Tareas Permanentes:**

- Elaboración de presupuesto
- Verificar que las compras de bienes y servicios respeten los montos y tiempos establecidos en el plan anual
- Informe de publicaciones mensuales

## **Responsabilidad de Trabajo # 6** **10%**

Realizar y brindar apoyo en diversas actividades administrativas con el fin de garantizar un adecuado uso y desempeño de las tareas y funciones asignadas a la Unidad.

### **Tareas Permanentes:**

- Manejo y control de archivo físico y digital
- Apoyo logístico y operativo en compras, requisiciones y manejo de activo fijo.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones – Prensa y Medios	Página 2 de 6
---	--	---------------



### Responsabilidad de Trabajo # 7

05%

Representación de SIGET en diferentes eventos, ferias comités y otras actividades en las que requiera una adecuada y destacada participación de la institución.

#### Tareas Permanentes:

- Representar a SIGET en comités de trabajo interinstitucional
- Representar a SIGET en ferias de carácter público y privado
- Representar a SIGET talleres, seminarios y otros tipos de actividad

### Responsabilidad de Trabajo # 8

05%

Participar en las diferentes iniciativas que sean impulsadas por la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, contribuyendo a generar soluciones innovadoras en las áreas de gestión de la SIGET.

#### Tareas Permanentes:

- Participar en reuniones o formar partes de comités de trabajos institucionales. Definiendo planes de trabajo y metas a realizar a fin de contribuir con el logro y objetivos estratégicos de la SIGET.
- Apoyar en la elaboración de nuevas propuestas/iniciativas, asesorando en los aspectos técnicos vinculados a las áreas de gestión de la institución.
- Programar y atender reuniones de trabajo.
- Revisar informes o documentación que soliciten opinión.
- Coordinar reuniones de trabajo con equipo interinstitucional, si el trabajo o proyecto en ejecución lo requiere.
- Reportar las actividades realizadas en el informe mensual de actividades del departamento.
- Participar en reuniones, talleres y mesas de trabajo convocadas por otras entidades en relación a temas que atañen al departamento y sean designados por el Gerente, Superintendente o Junta de Directores.

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

Esta posición tiene un nivel 2 de resolución de problemas ya que desempeña actividades en las cuales se requiere capacidad de análisis e interpretación de lo que se tiene que hacer.

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones – Prensa y Medios	Página 3 de 6
---	--	---------------

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Diploma de Bachillerato; diploma universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante universitario con mínimo de 2 años en carreras relacionadas a las Ciencias de la Comunicación o afines.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

### Requerida:

- Mínimo 3 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en dptos. De comunicación y/o agencias publicitarias

### Deseable:

- Mínimo 2 años de experiencia en medios de comunicación masiva;

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

### Requerida:

- Experiencia en el desarrollo de actividades de Relaciones Públicas, organización y montaje de eventos a nivel institucional;
- Experiencia en la compra de espacios en medios de comunicación (pauta publicitaria);
- Conocimiento en diseño gráfico;
- Conocimiento en Producción de Spot Televisivos y de Radio.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

### Deseable:

- Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias , para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apega a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las dependencias de la SIGET	Facilitar los procesos de publicación, y la adecuada coordinación para el desarrollo de eventos internos y externos con el objetivo de satisfacer las necesidades de la institución.
<b>Externos</b>	Instituciones estatales, Operadores de telefonía, Generadores y operadores de Electricidad, Medios de comunicación Nacionales e Internacionales, empresas Privadas.	Cumplimiento con disposiciones legales (publicaciones), coordinación con Hoteles para la realización de eventos.

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

80 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

20 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





05

# TÉCNICO EN COMUNICACIONES - MARKETING Y REDES SOCIALES

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describe el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Garantizar a través de una creación efectiva y adecuada imagen de la institución por medio de estrategias de mercadeo y un constante monitoreo actualizado en conjunto al seguimiento de las redes sociales.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

25%

Colaborar con la recopilación de información en las redes sociales a donde estén involucrada información sobre las Gerencias de Electricidad, telecomunicaciones y Participación Ciudadana, con respecto a los logros alcanzados por cada una de ellas y compartir en medios o noticias relevantes.

#### Tareas Permanentes:

- Coordinación con Gerentes para solicitar la información
- Resguardar en una base de datos la información proporcionada.
- Seleccionar la información que será compartida en redes sociales.
- Monitorear las preguntas, consultas y comentario para dar pronta respuesta en redes sociales.
- Crear informe del monitoreo en redes sociales.

## Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Garantizar la buena imagen de SIGET a través de las redes sociales, manteniendo a la población en general informada sobre el quehacer de la institución.

### Tareas Permanentes:

- Selección de las publicaciones que se colocaran en las redes sociales.
- Gestionar la autorización de Dirección Superior para subir la información a redes sociales.
- Garantizar la adecuada imagen de la Superintendente sobre el quehacer de la SIGET a través de las redes sociales.
- Garantizar la imagen gráfica y audiovisual para que los y las usuarias reconozcan e identifiquen con el servicio que brinda la institución.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

Cooperar con el equipo de comunicaciones la asistencia a reuniones de trabajo internas y externas con la finalidad de colaborar con logísticas de eventos que realiza la institución y recabar información oficiosa.

### Tareas Permanentes:

- Asistir a reuniones institucionales con las Gerencias y Unidades.
- Asistir a reuniones externas establecidas con otras instituciones de gobierno.
- Generar informes sobre los acuerdos tomados en las reuniones.
- Resguardar en la base de datos la información recabada en las reuniones.
- Darle seguimiento a los acuerdos tomados en las reuniones hasta su culminación.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

20%

Estudio de mercadeo para lograr una mayor viabilidad en la información que se brinda desde la institución a la población y viceversa.

### Tareas Permanentes:

- Buscar nuevas metodologías para brindar mejores servicios que ayuden a las personas a realizar acciones y respondan a sus necesidades.
- Realizar estudios de mercado de productos y servicios para garantizar la eficiencia de los recursos y de calidad

## Responsabilidad de Trabajo # 5

25%

Monitoreo de periódicos digitales y noticieros televisivos en redes sociales.

### Tareas Permanentes:

- Monitoreo de páginas de Facebook, Twitter, YouTube sobre noticias relacionadas a los sectores regulados por la institución
- Evaluación de la presencia en redes sociales para conocer las repercusiones sobre las actividades que realiza la institución estableciendo un plan de evaluación para recoger datos estadísticos.
- Compartir información recolectada para conocimiento.
- Realización de monitoreos calendarizados de noticias en medios digitales.
- Recorte calendarizado de noticias de electricidad y telecomunicaciones de los periódicos impresos.
- Pegado de noticias recortadas de electricidad y telecomunicaciones para empastado

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **únicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones-Marketing y Redes Sociales	Página 2 de 5
--	--	---------------



## Libertad para Actuar / Impacto. El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

**directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad.** Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades *(Conocimiento Práctico)*

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciatura de Ciencias de las Comunicaciones, Empresas, Economía, Licenciado en Mercadotecnia o carrera afines

**Experiencia:** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

### Requerida:

- Mínimo 3 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en dptos. De comunicación y/o agencias publicitarias

### Deseable:

- Mínimo 2 años de experiencia en medios de comunicación masiva;

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

### Requerida:

- Experiencia en el desarrollo de actividades de Relaciones Públicas, organización y montaje de eventos a nivel institucional;
- Experiencia en la compra de espacios en medios de comunicación (pauta publicitaria);
- Conocimiento en diseño gráfico;
- Conocimiento en Producción de Spot Televisivos y de Radio.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

### Deseable:

- Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Marketing y Redes Sociales	Página 3 de 5
--	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** *(este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).*

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que es le bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo más allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las dependencias de la SIGET	Facilitar los procesos de publicación, y la adecuada coordinación para el desarrollo de eventos internos y externos con el objetivo de satisfacer las necesidades de la institución.
<b>Externos</b>	Instituciones estatales, Operadores de telefonía, Generadores y operadores de Electricidad, Medios de comunicación Nacionales e Internacionales, empresas Privadas.	Recopilar información necesaria para realización de eventos posteriores.

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

70%

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

30%

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



06

# TÉCNICO DE COMUNICACIONES – PROMOCION INSTITUCIONAL

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

11

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**-1-**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Realizar y producir material de diseño gráfico y publicidad institucional para su difusión interna y externa, diseño de materiales para presentación e identificación institucional y en los eventos que sean requeridos.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

**35%**

Realizar el diseño de material informativo y de apoyo para Gerencias y Unidades Institucionales para su difusión interna y externa.

#### Tareas Permanentes:

- Maquetación de boletines para comités de la institución, papelería institucional e informes institucionales.
- Elaboración de logotipos para las diferentes Gerencias y Unidades de SIGET.
- Diseño de información institucional para su uso y distribución.
- Elaboración de material informativo impreso para distribución interna en campañas institucionales internas y externas.
- Realización de tarjetas para días festivos, felicitaciones y pésame.
- Diseño de señalética para uso institucional.
- Reuniones de planificación para realización de trabajos.



## Responsabilidad de Trabajo # 2

25%

Diseño de material digital institucional para publicación interna y externa a través redes sociales y correo electrónico.

### Tareas Permanentes:

- *Elaboración de línea gráfica para mensajes para redes sociales.*
- *Maquetación y diseño de infografías para redes sociales y de artes digitales para campañas en redes sociales.*
- *Diseño de banners web para página institucional.*
- *Elaboración de tarjetas de invitaciones digitales para distribución en correos electrónicos.*
- *Edición de fotografías para redes.*
- *Digitalización de elementos a utilizar en redes.*

## Responsabilidad de Trabajo # 4

20%

Colaborar con el diseño de la imagen para la difusión, presentación e identificación de los eventos institucionales tanto internos como externos.

### Tareas Permanentes:

- *Realizar el diseño de materiales de impresión para montajes de eventos y actividades institucionales.*
- *Elaboración de material audiovisual para eventos.*
- *Elaboración y diseño de banners, roll ups, gafetes, folletos, portadas e invitaciones para las actividades y eventos institucionales.*
- *Edición de fotografías para materiales impresos.*
- *Apoyar con material gráfico a otras Unidades y Gerencias en eventos internos y externos.*

## Responsabilidad de Trabajo # 7

10%

Apoyar en el almacenamiento de material informativo impreso para servir de apoyo a las diferentes unidades y gerencias tanto dentro como fuera de la institución para ser entregados a la población.

### Tareas Permanentes:

- *Recepción de memorándum solicitando los brochures y afiches informativos para ser entregados en eventos, ferias o gabinetes.*
- *Conteo de materiales según lo solicitado por las diferentes unidades y gerencias.*
- *Entrega de materiales informativos impresos a las unidades y gerencias que lo soliciten.*

## Responsabilidad de Trabajo # 8

10%

Apoyar a la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas de SIGET que se llevan a cabo diariamente ya sea en base a turnos o dependiendo de la situación de emergencia.

### Tareas Permanentes:

- *Realización de monitoreos calendarizados de noticias en medios digitales.*
- *Recorte calendarizado de noticias de electricidad y telecomunicaciones de los periódicos impresos.*
- *Pegado de noticias recortadas de electricidad y telecomunicaciones para empastado.*
- *Compartir información sobre noticias relacionadas con electricidad y telecomunicaciones.*
- *Apoyar en la reacción oportunamente en momentos de crisis comunicacional.*

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son  **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y **PORQUE** la posición cabe en esa categoría.

Esta posición tiene un nivel 2 de resolución de problemas ya que desempeña actividades de tipo similares y repetitivas

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Promoción Institucional	Página 2 de 5
--	---	---------------

## Libertad para Actuar / Impacto. El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico graduado o Profesional graduado en Diseño Gráfico y carreras afines.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

### Requerida:

- Mínimo 2 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en puestos de comunicación y/o agencias publicitarias

### Deseable:

- Experiencia laboral acumulada especialmente en diseño gráfico y multimedia.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

### Requerida:

- Experiencia en diseño gráfico y multimedia;
- Conocimiento en impresiones y publicaciones web.
- Conocimiento y destreza para toma de fotografías.
- Conocimiento en diseño gráfico.
- Buena redacción y ortografía.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente programas diseño gráfico, multimedia, e informática.

### Deseable:

- Conocimiento intermedio del idioma ingles

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Promoción Institucional	Página 3 de 5
--	---	---------------



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos.

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Las Gerencias y Unidades de SIGET	Facilitar material informativo tanto impreso como digital de SIGET a fin de solventar las necesidades y solicitudes de las demás unidades y gerencias. Elaboración de materiales de impresión y digitales para las diferentes gerencias y unidades.  Realizar monitoreo de periódicos digitales y envío de información por medio de correo electrónico y grupo de monitoreo de redes.
<b>Externos</b>	Medios de Comunicación, Instituciones Estatales, Operadores de telefonía, Generadores y distribuidores de electricidad, Agencias de publicidad, Proveedores.	Posicionar de manera efectiva la imagen institucional a través del material impreso y digital compartiéndolo con medios de comunicación y las demás instituciones.  Envío de material digital de SIGET a través de redes sociales a las demás instituciones para su divulgación.

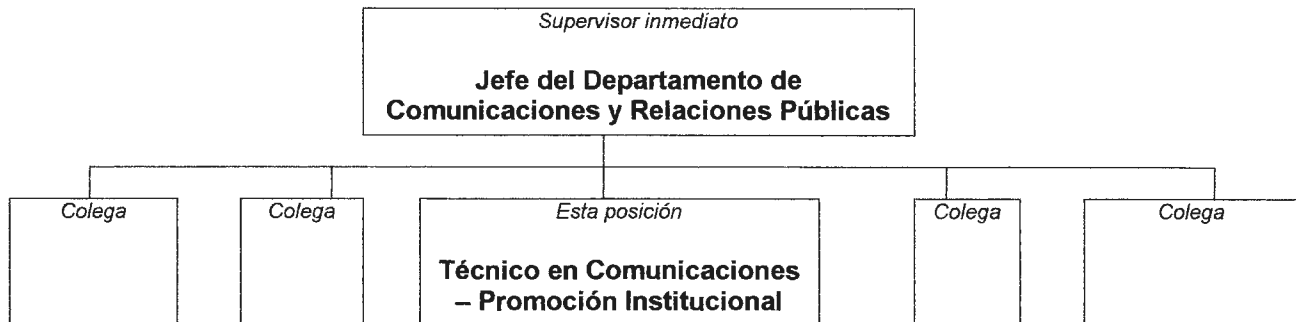
## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina	65 %
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	35 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





07

# TÉCNICO EN COMUNICACIONES - AUDIOVISUALES

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

11

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**-1-**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Realizar y producir material audiovisual de SIGET para difusión interna así como externa, Diseño de materiales para presentación e identificación institucional interna y para los eventos institucionales que sean requeridos.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

30%

Realizar los materiales informativos audiovisuales por medio de la edición de audios y videos institucionales incluyendo sus animaciones necesarias para transmitir mensajes eficaces y de fácil entendimiento para la población.

### Tareas Permanentes:

- Grabación y edición de los audios a utilizar en videos.
- Edición de audios para cuñas institucionales.
- Edición de videos para spots institucionales.
- Edición y creación de efectos y animaciones de videos para informativos institucionales.
- Diseño de animación de logotipos, texto, intros, transiciones y salidas para videos.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Audiovisuales	Página 1 de 6
--	---	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 2

15%

Colaborar con el diseño de la imagen para la difusión, presentación e identificación de los eventos institucionales tanto internos como externos.

### Tareas Permanentes:

- Realizar el diseño de materiales de impresión para montajes de eventos y actividades institucionales.
- Elaboración de material audiovisual para eventos.
- Elaboración y diseño de banners, roll ups, gafetes, folletos, portadas e invitaciones para las actividades y eventos institucionales.
- Edición de fotografías para materiales impresos.
- Apoyar con material gráfico a otras Unidades y Gerencias en eventos internos y externos.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

25%

Realizar coberturas fotográficas y de video en eventos institucionales, a la vez de resguardar el material conseguido.

### Tareas Permanentes:

- Realizar las coberturas fotográficas para reuniones, eventos, festivales, gabinetes e inspecciones.
- Realizar acompañamientos a la Superintendente para coberturas de entrevistas en los diferentes medios.
- Almacenar y administrar el material fotográfico recopilado.
- Realización de informes de cobertura fotográfica.
- Realizar y administrar las coberturas en video de los eventos internos y externos solicitados.
- Almacenar y administrar el material de audio y video de las coberturas realizadas.
- Realización de informes de cobertura en video.
- Verificar el funcionamiento y mantenimiento de los equipos de cobertura y apoyo para eventos, cámaras fotográficas, cámara de video, micrófonos, receptores y consola de sonido.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

15%

Administración de los materiales fotográficos, audiovisuales y de los trabajos digitales realizados por el equipo de producción de diseño y audiovisual para apoyo institucional en las diferentes unidades y gerencias que lo requieran.

### Tareas Permanentes:

- Administración y almacenamiento de archivos digitales trabajados.
- Compartir material digital institucional, solicitado por las diferentes unidades y gerencias.
- Administración y almacenamiento de fotografías por fecha y nombre de evento.
- Selección de las mejores fotografías de eventos para compartir en la página web o las unidades y gerencias según su necesidad.
- Administración y almacenamiento de videos y audios por fecha y nombre de evento
- Selección de videos para las ediciones de video.

## Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Apoyar en el almacenamiento de material informativo impreso para servir de apoyo a las diferentes unidades y gerencias tanto dentro como fuera de la institución para ser entregados a la población.

### Tareas Permanentes:

- Recepción de memorándum solicitando los brochures y afiches informativos para ser entregados en eventos, ferias o gabinetes.
- Conteo de materiales según lo solicitado por las diferentes unidades y gerencias.
- Entrega de materiales informativos impresos a las unidades y gerencias que lo soliciten.



## Responsabilidad de Trabajo # 6

5%

Apoyar a la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas de SIGET que se llevan a cabo diariamente ya sea en base a turnos o dependiendo de la situación de emergencia.

### Tareas Permanentes:

- Realización de monitoreos calendarizados de noticias en medios digitales.
- Recorte calendarizado de noticias de electricidad y telecomunicaciones de los periódicos impresos.
- Pegado de noticias recortadas de electricidad y telecomunicaciones para empastado.
- Compartir información sobre noticias relacionadas con electricidad y telecomunicaciones.
- Apoyar en la reacción oportunamente en momentos de crisis comunicacional.

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **tipicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

Esta posición tiene un nivel 2 de resolución de problemas ya que desempeña actividades de tipo similares y repetitivas

## Libertad para Actuar / Impacto. El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico en Diseño Gráfico o afines.
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Diplomados o cursos afines o similares

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Mínimo 2 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en puestos de comunicación y/o agencias publicitarias

**Deseable:**

- Experiencia laboral acumulada especialmente en diseño gráfico y multimedia.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Experiencia en diseño gráfico y multimedia;
- Conocimiento en impresiones y publicaciones web.
- Conocimiento y destreza para toma de fotografías.
- Conocimiento en diseño gráfico.
- Buena redacción y ortografía.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente programas diseño gráfico, multimedia, e informática.

**Deseable:**

- Conocimiento intermedio del idioma inglés



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias , para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apega a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Las Gerencias y Unidades de SIGET	<p>Facilitar material informativo tanto impreso como digital de SIGET a fin de solventar las necesidades y solicitudes de las demás unidades y gerencias.</p> <p>Elaboración de materiales de impresión y digitales para las diferentes gerencias y unidades.</p> <p>Realizar monitoreo de periódicos digitales y envío de información por medio de correo electrónico y grupo de monitoreo de redes.</p>
<b>Externos</b>	Medios de Comunicación, Instituciones Estatales, Operadores de telefonía, Generadores y distribuidores de electricidad, Agencias de publicidad, Proveedores.	<p>Posicionar de manera efectiva la imagen institucional a través del material impreso y digital compartiéndolo con medios de comunicación y las demás instituciones.</p> <p>Envío de material digital de SIGET a través de redes sociales a las demás instituciones para su divulgación.</p>

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina	65 %
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	35 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





01

# JEFE DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

**-18-**

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**JEFE DE UNIDAD**  
 Familia de Puesto

**-1-**  
 Número de plazas

**AGOSTO 2017**  
 Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la Misión principal del puesto.**

Atender, gestionar y dar respuesta a solicitudes de información que la población requiera, dentro del plazo que la Ley de Acceso a la Información Pública establece; así como mantener actualizada la información del Portal de Transparencia. Así como, asesorar tanto a las dependencias como a la ciudadanía que lo requieran en materia de acceso a la información.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

Ej. **30%**

Brindar atención y asesoría al público, relativa al derecho de acceso a la información y a las atribuciones que corresponden a la entidad, con el objeto que las actuaciones de la Unidad se lleven a cabo respetando la normativa nacional e incluso internacional; recibir las consultas y/o solicitudes de información, así como resolver sobre estas de acuerdo a la legislación aplicable y hacerlas del conocimiento de la ciudadanía. En el caso de cliente interno se brinda asesoría y da respuesta a requerimientos.

#### Tareas Permanentes:

- Proporcionar indicaciones clave a la población que requiera información que genera, administra o tiene en su poder la SIGET, en las modalidades: Presencial, virtual y telefónica.
- Orientar a la población hacia que institución pública o ente privado dirigirse, cuando lo que requieren no corresponden a la competencia y facultades de la SIGET.
- Elaborar resoluciones de acuerdo a la naturaleza de las solicitudes: Pública, reservada, confidencial, inexistente, inadmisibles, prórroga del plazo de respuesta, Etc. Así como notificar por los medios que el usuario haya designado.
- Revisar, analizar y corregir borradores de resoluciones realizados por el personal bajo su supervisión.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 1 de 8
--	---	---------------



- Realizar informes requeridos por instancias gubernamentales y por la misma entidad.
- Coordinar con otras jefaturas y oficinas la resolución de dudas e inquietudes en torno al acceso o clasificación de la información.
- Promover el derecho de acceso a la información interna y externamente, mediante talleres, capacitaciones, orientaciones mediante correo electrónico, sitio web e intranet, para implantar cultura de transparencia en el público interno y externo.
- Asistir a reuniones internas y externas.
- Revisar a diario el flujo interno de solicitudes y los tiempos de respuesta.

## Responsabilidad de Trabajo # 2

Ej. 25%

Promover, gestionar e impulsar las solicitudes y consultas con la o las dependencia (s) respectivas, con el objeto de obtener respuesta para emitir la resolución correspondiente para el ciudadano o usuario de los servicios de la SIGET, así como realizar la búsqueda pertinente en la información que se difunde en el sitio oficial de internet de la Institución.

### Tareas Permanentes:

- Gestionar por diferentes vías la información con la oficina que pudiere poseer lo demandado en las solicitudes: Telefónica, por escrito, correo electrónico.
- Realizar búsquedas virtuales del sitio web de la SIGET y otros entes vinculados con las actividades institucionales (Consejo Nacional de Energía, Superintendencia de Competencia, Asamblea Legislativa, Ministerio de Economía), Etc. para atender las demandas de información.
- Al haber obtenido la información revisarla, analizarla y adecuarla a la modalidad que el peticionario la solicitó, depurarla y en caso de contener información confidencial o reservada de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública realizar versiones públicas como exige dicha normativa.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

Ej. 15%

Revisar, gestionar y actualizar la información que se publica en el Portal de Transparencia de la SIGET, mantenerla con los requerimientos de Ley, así como las exigencias del Instituto de Acceso a la Información, la Presidencia de la República a través de la secretaría competente y los estándares de transparencia gubernamentales; así como coordinar con instituciones la representación de la SIGET en materia de participación ciudadana, acceso a la Información y transparencia en actividades externas; monitorear los espacios virtuales de participación ciudadana, llevar record y cuando lo amerite de acuerdo a las funciones de la unidad resolver.

### Tareas Permanentes:

- Contar con indicadores de transparencia y acceso a la información de la institución, mediante estadística desglosada exigida por Ley y de acuerdo a criterios gubernamentales.
- Revisar que la información a publicar cuente con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad, así como datos útiles para la población en formato de datos abiertos, para investigación, análisis y mejora continua.
- Gestionar con todas las unidades que manejan información oficiosa, lo que ha de publicarse como la Ley manda.
- Actualizar la información, reemplazarla, remover la anterior en algunos casos dejando constancia de las modificaciones.
- Velar porque la población tenga espacios para participar activamente.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

15%

Revisar, actualizar y remitir el Índice de Información Reservada al Instituto de Acceso a la Información Pública, en el tiempo que la Ley demanda.

Realizar todas las gestiones necesarias para llevar a cabo el Informe de Rendición de Cuentas de la SIGET y la audiencia pública para presentarla a la población.

### Tareas Permanentes:

- Revisar el plazo de las reservas de la información.
- Solicitar al titular y a la Junta de Directores la información que se declare reservada y actualizarla en el índice respectivo.
- Publicar Índice en el Portal de Transparencia, mantenerlo físicamente en la oficina para consulta.
- Tramitar los bienes y/o servicios necesarios para la Rendición de cuentas.
- Elaborar un cronograma de actividades a considerar para la ejecución del evento.(antes, durante y después)
- Elaborar nómina de invitados, invitaciones para remisión.
- Crear un programa para el día de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.
- Conformar equipo institucional para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas, solicitar el avala superior, recabar la información, depurarla y presentar borrador elaborado por el equipo institucional del informe a la máxima autoridad para su aprobación, sugerencia y ajustes a implementar.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 2 de 8
--	---	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Supervisar, dirigir y acompañar al personal bajo su responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo para vencer limitantes, así como una cultura de excelencia, cooperación y atención con prontitud a necesidades de los usuarios internos y externos. Planificar, dirigir y coordinar las actividades de la Unidad para uso eficiente de recursos y cumplimiento de las regulaciones pertinentes, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos de la institución, así como atención oportuna de los servicios de ésta oficina.

### Tareas Permanentes:

- *Evaluar el desempeño (medio término y anualmente), del personal bajo su responsabilidad.*
- *Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a los colaboradores de la unidad en el desarrollo de sus funciones.*
- *Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.*
- *Establecer reuniones de coordinación de actividades con el equipo de trabajo.*
- *Elaborar planes operativos anuales de la Unidad así como el reporte a la Unidad de Planificación y conciliarlos con planes estratégicos de la institución.*
- *Participar en reuniones de planificación y coordinación con el personal bajo supervisión.*

## Responsabilidad de Trabajo # 6

05%

Participar en las diferentes iniciativas que sean impulsadas por la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, y a la vez contribuir a generar soluciones innovadoras en las áreas de gestión de la SIGET.

### Tareas Permanentes:

- *Participar en los comités de la SIGET, con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y planes de trabajo; apoyar en la elaboración de nuevas propuestas/iniciativas, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la institución.*

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El ocupante de la plaza se encuentra en nivel 3 de resolución de problemas; ya que implican decisiones en el que se toman en cuenta el impacto interno, entorno, población, imagen institucional, entre otros.

## Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)**
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 3 de 8
--	---	---------------

- *Elaborar un cronograma de actividades a considerar para la ejecución del evento.(antes, durante y después)*
- *Elaborar nómina de invitados, invitaciones para remisión.*
- *Crear un programa para el día de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.*
- *Conformar equipo institucional para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas, solicitar el avala superior, recabar la información, depurarla y presentar borrador elaborado por el equipo institucional del informe a la máxima autoridad para su aprobación, sugerencia y ajustes a implementar.*

### **Responsabilidad de Trabajo # 5**

**10%**

Supervisar, dirigir y acompañar al personal bajo su responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo para vencer limitantes, así como una cultura de excelencia, cooperación y atención con prontitud a necesidades de los usuarios internos y externos. Planificar, dirigir y coordinar las actividades de la Unidad para uso eficiente de recursos y cumplimiento de las regulaciones pertinentes, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos de la institución, así como atención oportuna de los servicios de ésta oficina.

#### Tareas Permanentes:

- *Evaluar el desempeño (medio término y anualmente), del personal bajo su responsabilidad.*
- *Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a los colaboradores de la unidad en el desarrollo de sus funciones.*
- *Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.*
- *Establecer reuniones de coordinación de actividades con el equipo de trabajo.*
- *Elaborar planes operativos anuales de la Unidad así como el reporte a la Unidad de Planificación y conciliarlos con planes estratégicos de la institución.*
- *Participar en reuniones de planificación y coordinación con el personal bajo supervisión.*

### **Responsabilidad de Trabajo # 6**

**05%**

Participar en las diferentes iniciativas que sean impulsadas por la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, y a la vez contribuir a generar soluciones innovadoras en las áreas de gestión de la SIGET.

#### Tareas Permanentes:

- *Participar en los comités de la SIGET, con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y planes de trabajo; apoyar en la elaboración de nuevas propuestas/iniciativas, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la institución.*

## **Resolución de Problemas**

**Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:**

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

**Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.**

El nivel para esta plaza es 3, debido a que se enfrenta a problemas no repetitivos y de mayor responsabilidad.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 3 de 8
--	---	---------------



## Libertad para Actuar / Impacto. El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

**directa o** indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)**
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Diploma de Bachillerato; diploma universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesional graduado en ciencias Jurídicas, Administración de empresas o carreras afines
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

### Requerida:

- Según lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, Art. 49

### Deseable:

- Se requiere como mínimo 1 años de experiencia en áreas similares o afines al puesto.
- Conocimientos en derecho administrativo, civil, entre otras ramas del derecho.
- Razonamiento y análisis jurídico.
- Organización Personal basadas en el respectivo razonamiento y análisis jurídico

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

### Requerida:

- Experiencia previa en atención al público,
- Experiencia en procesamiento de datos, crear matrices y estadísticas por tipo de información periódicamente (1, 3, 6 meses y por año)
- Experiencia en elaboración de informes de actividades de acuerdo a planificación anual.
- Capacidad de análisis de las estadísticas para proponer mejora de resultados en tiempo y calidad.
- Preparación de resoluciones y notificación de las mismas.
- Experiencia en el manejo de plataformas virtuales, para la publicación de información en ellas.
- Excelente ortografía y redacción de documentos.

### Deseable:

- Inglés intermedio

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 4 de 8
--	---	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieren asesoría jurídica o consultas, opiniones jurídicas.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran del apoyo de esta unidad.</li> </ul>
	Gerencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar solicitudes que requieran información de procesos administrativos.</li> <li>Información oficiosa relacionada con viajes, remuneraciones, nómina del personal, salarios.</li> </ul>
	Gerencia Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Información acerca de estados financieros o de presupuesto.</li> <li>Dietas</li> <li>Gastos de representación</li> </ul>
	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Gestionar compras que la Unidad necesite.</li> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Soporte técnico de hardware y software.</li> </ul>
	Gerencia de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en la actualización de página web con la información de toda la institución.</li> <li>Aumentar la accesibilidad para el público en la página web.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Apoyo en redes sociales en cuando a peticiones de las personas a través de ese medio</li> <li>Coordinación de eventos relacionados con transparencia, la LAIP y apoyo para realizar folletería, Etc.</li> <li>Apoyo en la planeación, coordinación y ejecución de la</li> </ul>

<p>Gerencia de Telecomunicaciones</p> <p>Gerencia de Electricidad</p> <p>Unidad de Planificación</p> <p>Registro de Electricidad y Telecomunicaciones.</p> <p>Gerencia de Participación Ciudadana</p> <p>Centro de Atención al Usuario (CAU)</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Unidad de Género</p>	<p>rendición de cuentas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> <li>• Coordinación para el desarrollo de planes estratégicos y operativos.</li> <li>• Coordinación y apoyo en la Generación del POA</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para emisión de costos de certificaciones solicitadas desde la UAIT.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta gerencia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para la atención de quejas y reclamos.</li> <li>• Coordinación para llevar todo los procesos de la unidad en orden como ley lo establece.</li> <li>• Provee asesoría en la materia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> </ul>
<p><b>Externos</b></p>	<p>Ministerio de Economía, Secretaría de Transparencia y Anticorrupción, Instituto de Acceso a la Información Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación en actividades de rendición de cuentas, proyectos. Recibir lineamientos, rendir informes, compartir estadísticas, etc.</li> </ul>



## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

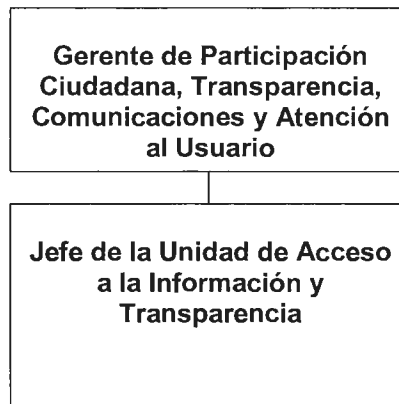
60 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

40 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



02

# TECNICO EN MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y DIGITALES

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**1**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la Misión principal del puesto.

Manejar los documentos que ingresan a la unidad, ya sea en forma física, digital, generarlo cuando sea mediante solicitud verbal o telefónica y ordenarlos con los lineamientos establecidos para el archivo físico. El puesto existe porque se requiere llevar un orden de calidad en los expedientes y así facilitar la búsqueda de los mismos cuando se requiera. Debe lograr que el archivo de documentos este bajo los criterios de la unidad con un orden crítico para facilitar el flujo de información dentro de la institución como afuera con la población.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**55%**

Verificar el cumplimiento y requisitos básicos de las solicitudes y consultas entrantes -presenciales, virtuales (correo electrónico, en línea a través de la páginas: Institucional y del ente rector) vía teléfono con cada unidad/gerencia a la cual corresponde la información requerida. A la vez crear coordinación entre estas, para cumplir con plazos de ley, dar respuesta y notificar oportunamente al peticionario. Se lleva a cabo porque a través de las diferentes unidades se recaban los insumos precisos y veraces para dar cumplimiento a cada requerimiento realizado por los solicitantes.

### Tareas Permanentes:

- Asignar el o los requerimientos de acuerdo a lo que a cada unidad/gerencia compete;

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales.	Página 1 de 8
--	--	---------------

- Gestionar internamente y en tiempo legal la información;
- Revisar que la información proporcionada por las unidades sea la requerida por el solicitante;
- Revisar diariamente los documentos tanto físicos como digitales, a efecto que se respeten los plazos de respuesta;
- Asegurar el acceso a la información de manera oportuna, pronta, íntegra, eficaz y transparente a usuarios de información;
- Crear o solicitar versiones públicas si amerita el caso, según el Art. 30 LAIP.
- Redactar propuesta de autos dirigidos a prevenir el solicitante, basada en disposiciones legales del Art. 62 inciso quinto de la LAIP;
- Solicitar a la jefatura la revisión del auto;
- Si es necesario corregir o incluir conceptos sugeridos, apegados a la ley

### **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**20%**

Asegurar que toda información publicada en el Portal de Transparencia este resguardada tanto de manera física como de manera digital. Para ello también llevar un archivo central de todas las solicitudes que ingresan con el propósito de llevar un orden diario que ayude al flujo de la información y manejo de expedientes.

#### **Tareas Permanentes:**

- Monitorear diariamente la página web o portal de transparencia
- Ingresar información diaria, de las solicitudes que ingresan, en el archivo central.
- Generar reportes estadísticos que ayuden al análisis de la gestión de la oficina, para fijar objetivos o metas en el corto, mediano y largo plazo.

### **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**5%**

Atender y asesorar al público mediante cualquier modalidad, (presencial, virtual, por teléfono) para la recepción de solicitudes. Asimismo, brindar orientación al público para llenar las solicitudes.

#### **Tareas Permanentes:**

- Atender y asesorar a las personas que requieran información (en las diferentes vías).
- Asesorar a los usuarios en cuanto a requisitos legales, tiempo aproximado de respuesta, formas de entrega de la información, costos, etc.

### **Responsabilidad de Trabajo # 4**

**5%**

Elaborar y actualizar datos estadísticos, respecto a las solicitudes y consultas de información, así como de sus resultados y costos, los cuales sean requeridos por Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, el Instituto de Acceso a la Información, otras instituciones o dependencias internas que los requieran.

#### **Tareas Permanentes:**

- Recolectar la información;
- Procesar la información para ser cuantificada;
- Presentar la información a la institución o dependencia interna que lo solicite.\*

### **Responsabilidad de Trabajo # 5**

**5%**

Gestionar, dar seguimiento y reportar el Plan Operativo Anual, así como generar una propuesta cada año para ser aprobada por el Jefe Superior Inmediato.

#### **Tareas Permanentes:**

- Recolectar información para el Plan Operativo Anual.
- Realizar actividad necesaria para complemento del Plan Operativo Anual.
- Preparar cada mes reporte de seguimiento para ser presentado a la unidad respectiva.
- Ingreso, actualización y cierre de solicitudes de información en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Información.

### **Responsabilidad de Trabajo # 6**

**5%**

Procesos de adquisición de bienes, servicios y obras ante la UACI, con base a la Planificación del Presupuesto y del Plan Operativo Anual

#### **Tareas Permanentes:**

- Generar propuestas de compras

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales.	Página 2 de 8
--	--	---------------



- Pedir las respectivas cotizaciones
- Llenar formularios de requerimientos de compras
- Dar seguimiento e impulso al proceso de compra, de lo cual como resultado se tendrá el acta de recepción del bien, servicio u obra.

## Responsabilidad de Trabajo # 7

5%

Participar en las diferentes iniciativas que sean impulsadas por la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, y a la vez contribuir a generar soluciones innovadoras en las áreas de gestión de la SIGET.

### Tareas Permanentes:

- Participar en los comités de la SIGET, con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y planes de trabajo.
- Apoyar en la elaboración de nuevas iniciativas/proyectos, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la institución. \*

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son  **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel de resolución es el número 2, cuenta con directrices a seguir para el cumplimiento de un orden específico de documentos. Así como clasificar los requerimientos para que la jefatura los asigne a diferentes unidades.

## Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios Superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante de 3er. Año en la carrera de Ciencias Jurídicas o carreras afines.
Graduado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciatura en Ciencias Jurídicas o carreras afines

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Experiencia en atención al cliente.
- Contar como mínimo 1 año de experiencia en la administración de documentos y sistemas de información.
- Estudios técnicos relacionados con el manejo de archivos.
- Apoyar en el monitoreo de la página de internet institucional y el portal de transparencia.

**Deseable:**

- Tener 2 años o más brindando soporte administrativo.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Experiencia en el control de calidad de documentos,
- Excelente ortografía y redacción.
- Manejo del paquete computacional Microsoft Office (Word, Excel, Power Point),
- Elaboración y control periódico de las estadísticas y de reportes mensuales, de acuerdo a la naturaleza de los requerimientos.

**Deseable:**

- Tener conocimiento básico del idioma inglés
- Tener conocimiento avanzado del manejo de hojas de datos Excel, realizar gráficos de las estadísticas.

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieren asesoría jurídica o consultas, opiniones jurídicas.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran del apoyo de esta unidad.</li> </ul>
	Gerencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar solicitudes que requieran información de procesos administrativos.</li> </ul>
	Gerencia Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información oficiosa relacionada con viajes, remuneraciones, nómina del personal, salarios.</li> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Información acerca de estados financieros o de presupuesto.</li> <li>Dietas</li> <li>Gastos de representación</li> </ul>
	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Gestionar compras que la Unidad necesite.</li> </ul>
	Gerencia de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Soporte técnico de hardware y software.</li> <li>Apoyo en la actualización de página web con la información de toda la institución.</li> <li>Aumentar la accesibilidad para el público en la página web.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Apoyo en redes sociales en cuando a peticiones de las personas a través de ese medio</li> </ul>

<p>Gerencia de Telecomunicaciones</p> <p>Gerencia de Electricidad</p> <p>Unidad de Planificación</p> <p>Registro de Electricidad y Telecomunicaciones.</p> <p>Gerencia de Participación Ciudadana</p> <p>Centro de Atención al Usuario (CAU)</p> <p>Auditoría Interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de eventos relacionados con transparencia, la LAIP y apoyo para realizar folletería, Etc.</li> <li>• Apoyo en la planeación, coordinación y ejecución de la rendición de cuentas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> <li>• Coordinación para el desarrollo de planes estratégicos y operativos.</li> <li>• Coordinación y apoyo en la Generación del POA</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para emisión de costos de certificaciones solicitadas desde la UAIT.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta gerencia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para la atención de quejas y reclamos.</li> <li>• Coordinación para llevar todo los procesos de la unidad en orden como ley lo establece.</li> </ul>
---	---

<b>Externos</b>	Unidad de Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provee asesoría en la materia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> </ul>
	Ministerio de Economía, Secretaría de Transparencia y Anticorrupción, Instituto de Acceso a la Información Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación en actividades de rendición de cuentas, proyectos. Recibir lineamientos, rendir informes, compartir estadísticas, etc.</li> </ul>

### Condiciones de Trabajo

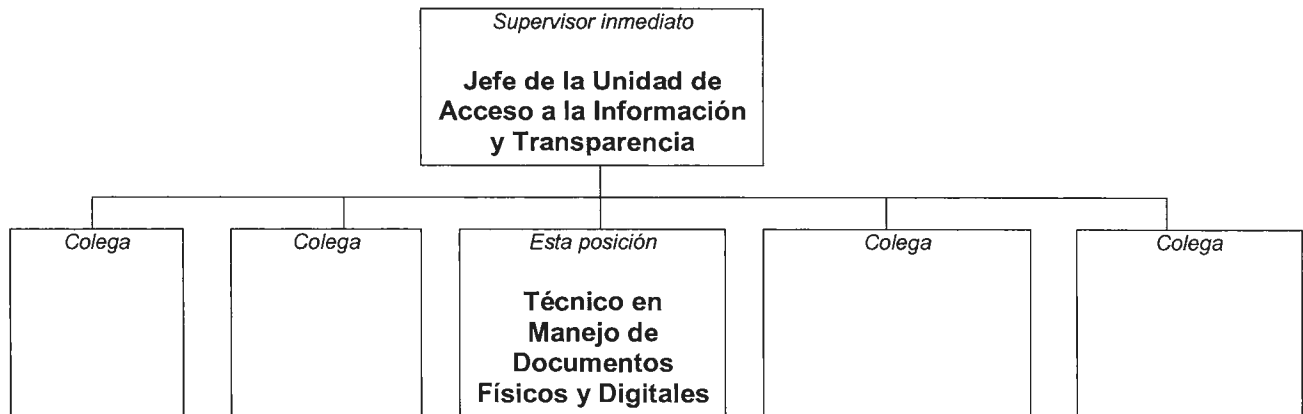
Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina 80 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país) 20 %

### Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





03

# TÉCNICO EN MONITOREO Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**  
Familia de Puesto

**1**  
Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**  
Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la Misión principal del puesto.

Analizar jurídicamente y dar seguimiento a solicitudes de información que ingresan en diferentes vías (presencial, correo institucional, ferias de prestaciones de servicios, telefónicas, entre otras disponibles y al alcance de la población, según dispone la LAIP); es responsable de actualizar la información física y digital, revisando cantidad, calidad y vigencia con criterios y estándares previstos en la Ley de Acceso a la Información Pública, Reglamento de la misma y demás leyes afines; supervisados por el organismo garante del acceso a la información. El puesto existe por la necesidad de mantener un alto estándar de transparencia y poder brindar a la población información de calidad que requieren. En adición la plaza es responsable de monitorear y dar seguimiento a las solicitudes de información que ingresan, y coordinar la entrega con las unidades y gerencias que administran la información resolviendo lo pertinente, mediante el análisis jurídico y comparativo con las leyes aplicables a cada caso, y así notificar lo resuelto en cada una de las solicitudes de información.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

**35%**

Monitorear la información contenida en archivos físicos, digitales, virtuales, asegurando que cumplan con los estándares de la LAIP, RLAIP, y propios de la unidad. Se lleva a cabo para mantener un excelente orden, así como brindar información de calidad y en tiempo cuando la población la requiera. Además de velar por que las peticiones cumplan las exigencias del Art. 66 de la LAIP y Arts. 52 y 54 del RLAIP. Su impacto en la institución implica control de la información compartida desde adentro y hacia el público.

#### Tareas Permanentes:

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos.	Página 1 de 8
--	--	---------------

- Revisar constantemente los documentos digitales en la página web y expedientes;
- Llevar un control de la revisión;
- Revisar que cada una de las solicitudes ingresen cumpliendo con los requisitos de ley.
- Manejar eficientemente los expedientes aperturados, su foliación, accesibilidad interna y externa.

### **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**35%**

Gestionar solicitudes entrantes -presenciales, virtuales (correo electrónico, en línea a través de las páginas: Institucional y del ente rector) vía teléfono con cada unidad/gerencia a la cual corresponde la información requerida. A la vez crear coordinación entre estas, para cumplir con plazos de ley, dar respuesta y notificar oportunamente al peticionario. Se lleva a cabo porque a través de las diferentes unidades se recaban los insumos precisos y veraces para dar cumplimiento a cada requerimiento realizado por los solicitantes.

#### **Tareas Permanentes:**

- Asignar el o los requerimientos de acuerdo a lo que a cada unidad/gerencia compete;
- Gestionar internamente y en tiempo legal la información;
- Revisar que la información proporcionada por las unidades sea la requerida por el solicitante;
- Crear o solicitar versiones públicas si amerita el caso, según el Art. 30 LAIP.
- Redactar propuesta de respuesta/resolución para el solicitante, basada en disposiciones legales y su correspondiente análisis jurídico;
- Solicitar a la jefatura la revisión de la respuesta;
- Si es necesario corregir o incluir conceptos sugeridos, apegados a la ley.

### **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**10%**

Crear formatos estandarizados para la presentación de la información en internet o presencial para consulta en las instalaciones. Esta responsabilidad se lleva a cabo para ofrecer una imagen formal e íntegra de la institución tanto interna como externa. Impacta en aumentar la percepción de la cultura de transparencia de la SIGET, presentar información de calidad. Ésta se complementa con reportes estadísticos que competen a las actividades particulares de la Unidad y el deber de informar a las autoridades internas y externas.

#### **Tareas Permanentes:**

- De acuerdo a los estándares del ente rector verter información en la modalidad o formato accesible de fácil comprensión;
- Revisar que la información contenida en los formatos cumplan cada uno de los estándares exigidos;
- Publicar la información en la plataforma (portal de transparencia así como en el Sistema de Gestión de Solicitudes-SGS) y contar con soporte físico de la información publicada, para consulta presencial;
- Verificar que la información publicada corresponda al último período reportado por las dependencias, contar con indicadores.

### **Responsabilidad de Trabajo # 4**

**10%**

Apoyar al Oficial de Información en la gestión, organización y ejecución de talleres, capacitaciones, ferias, rendición de cuentas, en temas de transparencia y el derecho de acceso a la información, etc., sobre procesos de gestión de solicitudes, porque de esta manera se facilitará su procedimiento. La LAIP es el resultado de mayor orden y coordinación en la resolución de solicitudes cumpliendo con los plazos de entrega de información, colocando la institución en escrutinio público.

#### **Tareas Permanentes:**

- Contribuir en la realización de actividades para fomentar la transparencia, que más personas tengan acceso a la información, destacar la buena imagen institucional;
- Colaborar en la redacción de informes;
- Colaborar en la coordinación de dichas actividades;
- Preparar formatos de solicitudes, material informativo, promocionales para distribuir en el evento;
- Atender a los ciudadanos que se acerquen a consultar en los eventos;
- Preparar, depurar y elaborar listado de invitados a Rendición de Cuentas, conforme instrucciones;
- Representar a la unidad interna y externamente, cuando se requiera.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos.	Página 2 de 8
--	--	---------------



## Responsabilidad de Trabajo # 5

5%

Brindar asesoría y atención al público que se presenta personalmente en las oficinas, a los que llaman por teléfono consultando alguna información, o mediante plataforma electrónica (correo, redes sociales). Se realiza cuidando modelos de calidad y sujetos a la opinión de las personas que hacen uso de los servicios que presta la unidad, para ello se cuenta con herramientas que miden la satisfacción.

### Tareas Permanentes:

- *Atender al público con una sonrisa, amabilidad, una buena presentación para dejar una buena impresión;*
- *Brindar asesoría oportuna y acorde a la ley a las personas que consultan;*
- *Brindar información e instrucciones, a las personas que llaman por teléfono y que desean acceder a información disponible en la página web institucional y portal de transparencia.*

## Responsabilidad de Trabajo # 6

5%

Participar en las diferentes iniciativas que sean impulsadas por la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, y a la vez contribuir a generar soluciones innovadoras en las áreas de gestión de la SIGET.

### Tareas permanentes:

- *Participar en los comités de la SIGET, con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y planes de trabajo.*
- *Apoyar en la elaboración de nuevas iniciativas/proyectos, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la institución.*

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel de resolución es el 2 porque aunque la Ley establezca principios generales del proceso administrativo, el perfil enfrentará complejidades para analizar en concordancia con la ley casos y resolver lo que en coordinación con la jefatura y áreas involucradas sea lo más idóneo para afrontar situaciones. Requerirá pericia y trascendencia. También habrá casos similares que con esfuerzo habitual solventará.

## Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos.	Página 3 de 8
--	--	---------------



Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios Superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Egresado de la Carrera de Ciencias Jurídicas o afines.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- Se requiere como mínimo 3 años de experiencia en áreas similares o afines al puesto.
- Conocimientos en derecho administrativo, civil, entre otras ramas del derecho.
- Organización Personal basadas en el respectivo razonamiento y análisis jurídico
- Actitud minuciosa y analítica.
- Razonamiento y análisis jurídico.
- Compromiso y Responsabilidad en el manejo de datos confidenciales.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Experiencia previa en atención al público,
- Experiencia en procesamiento de datos, crear matrices y estadísticas por tipo de información periódicamente (1, 3, 6 meses y por año)
- Experiencia en elaboración de informes de actividades de acuerdo a planificación anual.
- Capacidad de análisis de las estadísticas para proponer mejora de resultados en tiempo y calidad.
- Preparación de resoluciones y notificación de las mismas.
- Experiencia en el manejo de plataformas virtuales, para la publicación de información en ellas.
- Excelente ortografía y redacción de documentos.

**Deseable:**

- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (*este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución*).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de las competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo más allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieren asesoría jurídica o consultas, opiniones jurídicas.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran del apoyo de esta unidad.</li> </ul>
	Gerencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar solicitudes que requieran información de procesos administrativos.</li> </ul>
	Gerencia Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información oficiosa relacionada con viajes, remuneraciones, nómina del personal, salarios.</li> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Información acerca de estados financieros o de presupuesto.</li> <li>Dietas</li> <li>Gastos de representación</li> </ul>
	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Gestionar compras que la Unidad necesite.</li> </ul>
	Gerencia de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Soporte técnico de hardware y software.</li> <li>Apoyo en la actualización de página web con la información de toda la institución.</li> <li>Aumentar la accesibilidad para el público en la página web.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Apoyo en redes sociales en cuando a peticiones de las personas a través de ese medio</li> <li>Coordinación de eventos relacionados con transparencia, la LAIP y apoyo para realizar</li> </ul>



<p>Gerencia de Telecomunicaciones</p> <p>Gerencia de Electricidad</p> <p>Unidad de Planificación</p> <p>Registro de Electricidad y Telecomunicaciones.</p> <p>Gerencia de Participación Ciudadana</p> <p>Centro de Atención al Usuario (CAU)</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Unidad de Género</p>	<p>folletería, Etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en la planeación, coordinación y ejecución de la rendición de cuentas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> <li>• Coordinación para el desarrollo de planes estratégicos y operativos.</li> <li>• Coordinación y apoyo en la Generación del POA</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para emisión de costos de certificaciones solicitadas desde la UAIT.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta gerencia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para la atención de quejas y reclamos.</li> <li>• Coordinación para llevar todo los procesos de la unidad en orden como ley lo establece.</li> <li>• Provee asesoría en la materia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> </ul>
<p><b>Externos</b></p> <p>Ministerio de Economía, secretaría de Transparencia y Anticorrupción, Instituto de Acceso a la Información Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación en actividades de rendición de cuentas, proyectos. Recibir lineamientos, rendir informes, compartir estadísticas, etc.</li> </ul>

## Condiciones de Trabajo

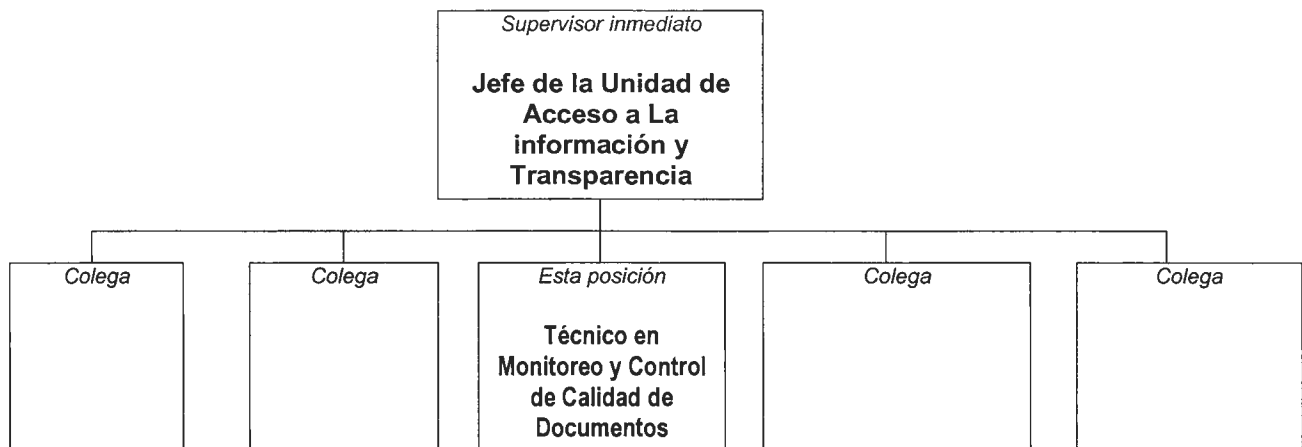
Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina 80 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país) 20 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



04

## Descripción de Puesto

# TÉCNICO EN GESTIÓN Y APOYO MOVIL INTERINSTUCIONAL

Título del Puesto

## UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Coordinar internamente la gestión entre la SIGET y otras instituciones, para la realización de eventos dirigidos a la población salvadoreña en los cuales se brinden los servicios de esta institución, en temas de electricidad y telecomunicaciones. De igual manera es brindar apoyo en la recepción, gestión y respuesta de las consultas y solicitudes de información con el objetivo de facilitar el flujo de información dentro de la institución como con la población.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

Ej. 30%

Coordinar con otras instituciones la realización de eventos de carácter informativo y de apoyo en temas relacionados con los servicios de electricidad y telecomunicaciones, ya sea debido a invitación de participación o por iniciativa de la SIGET.

#### Tareas Permanentes:

- Coordinar con gobernación, alcaldías, ADESCOS y líderes comunales la realización de eventos en conjunto para informar a la población de las asesorías brindadas de parte de la institución
- Realizar visitas de campo en conjunto con otras instituciones a los lugares donde se pretende realizar los eventos
- Reunirse con los funcionarios y líderes de la localidad para la realización de eventos y definir detalles como la fecha, lugar y otros.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional	Página 1 de 5
--	---	---------------



## Responsabilidad de Trabajo # 2

Ej. 25%

Elaborar el informe sobre la visita realizada al lugar donde se pretende realizar el evento, con la finalidad que este de sus recomendaciones al respecto.

### Tareas Permanentes:

- *Seleccionar la información necesaria para ser incorporada al informe*
- *Explicar las incidencias encontradas en la vista de campo realizada*
- *Se hace énfasis en el lugar donde se puede realizar el evento posteriormente, la seguridad y problemáticas de la localidad*

## Responsabilidad de Trabajo # 3

Ej. 15%

Gestionar con otras áreas los recursos necesarios para la realización de los eventos

### Tareas Permanentes:

- *Corradina el personal y apoyo logístico para la realización del evento con la gerencia administrativa (Transporte, canopy, sillas, mesa)*
- *Solicita apoyo de las Gerencias de Electricidad, Telecomunicaciones y Participación Ciudadana*

## Responsabilidad de Trabajo # 4

15%

Realizar actividades de información en el lugar establecido con la población usuaria sobre aspectos como tarifas de los servicios, uso y mantenimientos y demás aspectos relacionados sobre los temas de electricidad y telecomunicaciones y el apoyo que la SIGET brinda en estos temas, con el objetivo que sepan sus derechos y deberes.

### Tareas Permanentes:

- *Informa e instruye a la población mediante material alusivo sobre los temas relacionados a los servicios de electricidad y telecomunicaciones*
- *Distribuye material informativo*
- *Entrega promocionales alusivos a la institución a los usuarios asistentes*

## Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Realiza y presenta el informe sobre la realización de la actividad, haciendo énfasis en la presentación de los datos estadísticos para presentación a la Gerencia de Participación Ciudadana.

### Tareas Permanentes:

- *Recabar información sobre el evento*
- *Analizar la información a incluir en el informe*
- *Procesar la información para ser cuantificada dentro del informe*
- *Elabora y presenta informe*

## Responsabilidad de Trabajo # 6

05%

Desarrollar otras actividades que la Jefatura de unidad o la Gerencia estime conveniente realizar

### Tareas Permanentes:

- *Administración el archivo de la unidad*
- *Elaboración de memos*
- *Realizar llamadas telefónicas*
- *Recolectar información referente al Plan Operativo Anual*
- *Solicitar y apoyar para rendición de cuenta, información reservada,*

## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Este puesto el nivel de resolución de problemas es 1 ya que los problemas o actividades que desarrolla son de tipo repetitivos o similares

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional	Página 2 de 5
--	---	---------------

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo **afectan y/o influyen** directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Diploma de Bachillerato; diploma universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Superior Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesional graduado en Ciencias Jurídicas o áreas afines
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**  
3 años

**Deseable:**  
2 años en puestos similares

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

- Requerida:**
- Capacidad de organization.
  - Buenas relaciones interpersonales.
  - Facilidad de expresión verbal y escrita.
  - Creatividad e iniciativa.
  - Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
  - Dominio de diferentes paquetes computacionales.

- Deseable:**
- Conocimiento básico del idioma inglés.



**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

B

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apega a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Gerencia de Participación Ciudadana, Jefa del Departamento de Acceso a la Información y transparencia.	Presentar informes para que se tomen decisiones sobre las actividades a realizar y realizadas por la posición.
	Gerencias de Electricidad, Telecomunicaciones y Administración	Coordinar la realización de eventos
Externos	Gobernación, alcaldías, ADESCOS y Líderes Comunales	Coordinar y realizar eventos interinstitucionales

## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

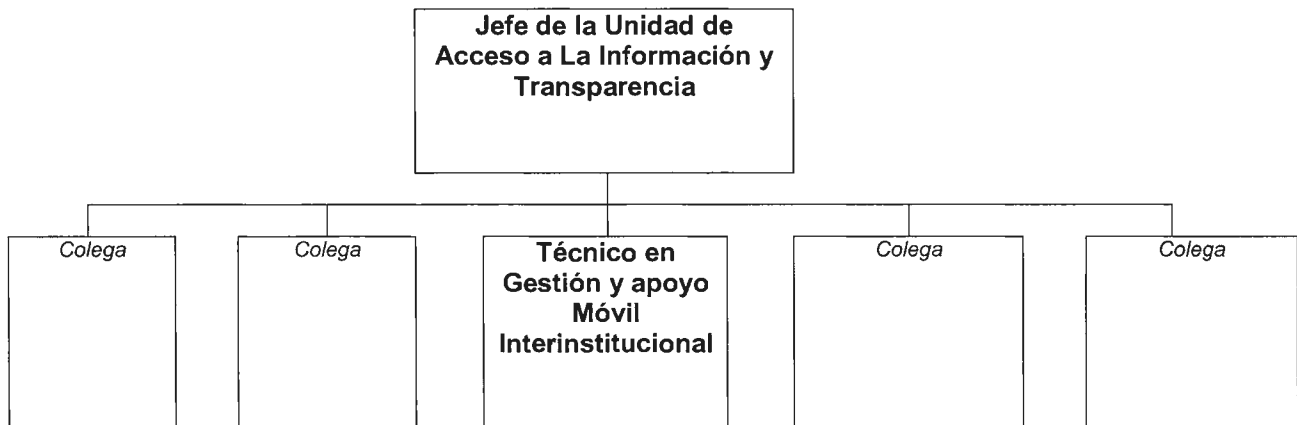
50 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

50 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



05

# ASISTENTE ADMINISTRATIVA

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-7-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**APOYO ADMINISTRATIVO**

Familia de Puesto

**-1-**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué existe el puesto y qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Brindar apoyo administrativo y secretarial a la jefatura de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia en las labores encaminadas al cumplimiento de sus funciones, obligaciones y responsabilidades; asistir a todos los procesos administrativos relacionados con la logística, resguardo y control de recursos que han sido asignados a la unidad y a su personal; así mismo, satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la UAIT, dar atención a los usuarios en sus requerimientos de información relacionados con sus solicitudes de información interpuestas, ejecutar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia de forma eficiente.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**30 %**

Organizar y velar por el correcto funcionamiento de la Unidad, en cuanto a los servicios que son brindados, especialmente en la atención al usuario en relación a las solicitudes de información, transcripciones y requisiciones de abastecimientos, organización de archivos y ejecutar las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la entidad.

#### Tareas Permanentes:

- Atender y conducir a los usuarios finales al momento de interponer una solicitud de información.
- Brindar información a los usuarios en lo referente al estado de su solicitud de información, y/o derivarlos a la unidad.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Asistente Administrativo.	Página 1 de 6
--	---	---------------

- Operar el conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, así mismo transfiriéndolas a quien corresponda.
- Registrar y distribuir la correspondencia recibida en la Unidad.
- Distribuir la correspondencia a la unidad correspondiente.
- Cumplir con las disposiciones existentes.
- Solicitar, coordinar y administrar los útiles y materiales de la unidad.

## Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Implementar los lineamientos y normativas definidos por la unidad (UAIT) para el manejo de archivos físicos y digitales, llevando así un orden específico a través de expedientes de todas las solicitudes que entran a la unidad. La responsabilidad se lleva a cabo porque de esta manera se tiene un mayor flujo de información ordenada.

### Tareas Permanentes:

- Recibir solicitudes de información.
- Originar expediente de información, velando que cada uno cumpla con los requisitos legales establecidos en la LAIP y RLAIP.
- Redactar la viñeta correspondiente para cada uno de los expediente.
- Gestionar las solicitudes de información con el Oficial de Información.
- Lograr La correcta administración del archivo de documentos, manteniendo respaldos físicos y digitales ante peticiones de usuarios internos y externos.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

30%

Llevar un registro de control de las actividades y gestiones que se llevan a cabo en la unidad, como también un apoyo en cuanto a la organización del trabajo que hace el personal de la Unidad referente a las solicitudes de información presentadas por los usuarios.

### Tareas Permanentes:

- Llevar registros y control de los expedientes de solicitudes de información.
- Llevar control de archivo de la documentación que recibe la jefatura de la Unidad.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

5%

Brindar apoyo a la jefatura de la Unidad de Acceso a la Información Centro Regional todas aquellas actividades administrativas que sean requeridas de manera interna o externa, así como también el archivo de dicho Centro.

### Tareas Permanentes:

- Colaborar con los métodos y procedimientos del sistema de control interno.
- Mantener actualizado el control del activo fijo de la Unidad.
- Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe de la unidad.

## Responsabilidad de Trabajo # 5

5%

Colaborar en actividades internas o externas que sean requeridas, con el fin de tener un crecimiento profesional así mismo como personal, para el servicio de la institución.

### Tareas Permanentes:

- Asistir a reuniones de actividades administrativas.
- Participar en diferentes reuniones de trabajo o facilitar la coordinación de éstas.
- Acudir a eventos de capacitación cuando se requiera.
- Representar a la Institución en seminarios y eventos nacionales cuando sea requerido.



## Resolución de Problemas

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas **idénticos o similares regularmente**;
2. Lo que hay que hacer **es conocido**, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son **típicamente no repetitivos**.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y **PORQUE** la posición cabe en esa categoría.

El nivel de solución de problemas para este puesto es el # 1, debido a que los procedimientos están claramente definidos.

**Libertad para Actuar / Impacto.** El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen directa o indirectamente al logro de los **resultados esperados de la unidad**. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación media	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Comercial.
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaria Ejecutiva o afín
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- 3 años de experiencia en posiciones similares.

**Deseable:**

- 1 año de experiencia en el sector de electricidad o telecomunicaciones.

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Experiencia en la redacción de documentos técnicos, informes, memorándum, etc.
- Manejo de ofimática: procesadores de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc.
- Manejo de equipo de oficina, tales como fax, fotocopidora, anilladora, guillotina.
- Experiencia sobre el manejo de archivos y habilidades secretariales.
- Habilidades para la atención del servicio al usuario.

**Deseable:**

- Excelentes relaciones humanas.
- Alta disposición para el aprendizaje.

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL DE APOYO** (*este grupo comprende al personal que realiza actividades de carácter administrativo y/o apoyo logístico y sirven de apoyo en las actividades generales de toda la institución*).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

4. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
5. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
6. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

7. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
8. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
9. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
10. Es respetuoso y considerado con sus compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

11. De manera general, brinda un servicio al cliente (interno y/o externo) de forma cordial y oportuna?
12. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?
13. Es atento y observador ante lo que se le solicita, exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
14. Se preocupa por posibles quejas o reclamos y toma las acciones de mejora adecuadas para evitarlos?



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Apoyo administrativo, en solicitud y transferencia de información asociada a la atención de solicitudes de información.
	Centro de Atención al Usuario	
	Gerencia de Electricidad	
	Gerencia de Telecomunicaciones	
	Unidad de Asesoría Jurídica	
	Auditoría Interna	
	Gerencia de informática	
	Gerencia Administrativa	
	Gerencia Financiera	
	Gestión del Talento Humano	
	Unidad de Género	
	Unidad de Planificación	
	UACI	
	Unidad de y Relaciones Públicas y Comunicaciones	
	Registro de Electricidad y Telecomunicaciones	
<b>Externos</b>	Usuarios	Atención de solicitudes de información presentadas y asesorías en cuanto a la presentación y requisitos de las mismas.

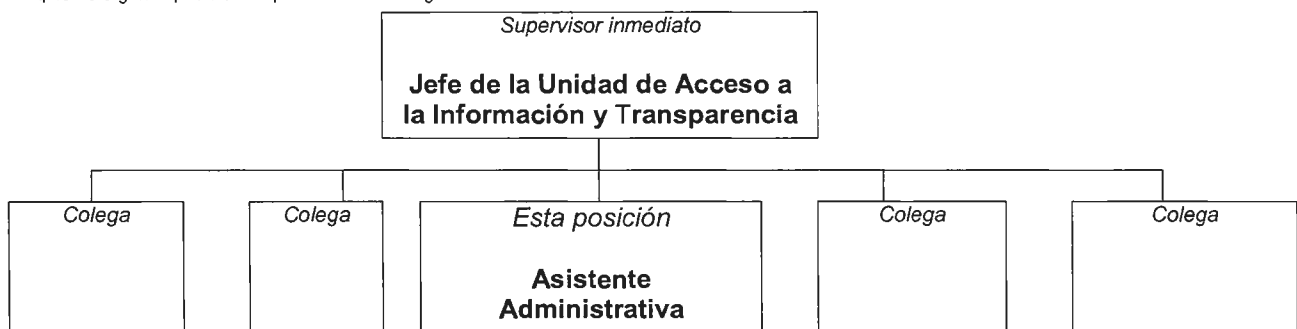
## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina	95%
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	05%

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.



01

# TÉCNICO EN PROTOCOLO INSTITUCIONAL

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**  
Familia de Puesto

**-1-**  
Número de plazas

**AGOSTO 2017**  
Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere un alista de actividades, sino la Misión principal del puesto.

Mantener las buenas prácticas protocolares, las normas de correspondencia y cortesía en reuniones, conferencias, entrevistas, visitas, etc., que se llevan a cabo con la Superintendente y Junta de Directores de SIGET y los funcionarios de las diferentes instituciones externas.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya POR QUÉ es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

Ej. 25%

Participar en la coordinación y apoyo logístico requerido en los actos y eventos de la institución, coordinando con otras áreas para lograr la excelente realización y resultados de los mismos.

#### Tareas Permanentes:

- Coordinar todo lo referente al protocolo a ejecutarse en un acto Institucional y otras áreas relacionadas con el montaje y ejecución del evento.
- Conocer la Jerarquía que poseen las personalidades participantes en un evento y darle su respectiva ubicación protocolar
- Colaborar en el montaje y coordinación de eventos y actividades institucionales
- Brindar atención a las personalidades de gabinete de gobierno, o eventos oficiales

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 04 Técnico en Protocolo Institucional.	Página 1 de 6
--	---	---------------

### **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**Ej. 25%**

Atender y acompañar en audiencias a petición del Superintendente con autoridades de gobierno, Alcaldías, embajadores y visitantes, vinculados a la gestión de la SIGET con el objetivo de asesorarla y mantener la imagen.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Acompañamiento a la Superintendente a Reuniones Oficiales*
- *Participar en la coordinación y apoyo logístico requerido en los actos y eventos de la institución.*

### **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**Ej. 15%**

Elaboración de material impreso escrito para diferentes eventos y personalidades, instituciones y eventos especiales tales como: tarjetas, rótulos, cartas

#### **Tareas Permanentes:**

- *Elaboración de Tarjetas de Cumpleaños para Funcionarios*
- *Elaboración de Cartas de invitación para eventos de la Institución*
- *Elaboración de Rótulos para mesas de honor*

### **Responsabilidad de Trabajo # 4**

**10%**

Recibir y atender a personalidades o visitantes durante la permanencia en la institución, con el objetivo de hacer que su estancia y permanencia en nuestra institución sea una buena experiencia.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Atender y recibir Empresarios Nacionales e Internacionales*
- *Atender y Recibir Autoridades Oficiales*

### **Responsabilidad de Trabajo # 5**

**10%**

Realizar requerimientos de compras y contrataciones de bienes y servicios relacionadas con las acciones propias de la unidad con la finalidad de lograr realizar las tareas tal y como han sido planificadas.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Realizar solicitudes de cotizaciones de bienes y servicios*
- *Elaborar requerimientos de compras y contrataciones a Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales*
- *Realizar términos de referencia y evaluaciones de ofertas técnicas y económicas*
- *Recepción, revisión de facturas y elaboración de actas de recepción de bienes y servicios*

### **Responsabilidad de Trabajo # 6**

**05%**

Llevar la agenda diaria de actividades de su superior.

#### **Tareas Permanentes**

- *Llevar el control de las solicitudes de eventos protocolarios*
- *Elaboración de memorándum e informes*

### **Responsabilidad de Trabajo # 7**

**05%**

Coordinar asistencia a recepciones donde la Superintendente asista.

#### **Tareas Permanentes:**

- *Acompañamiento en eventos protocolares*
- *Colaborar en el montaje y coordinación de eventos y actividades institucionales*
- *Apoyo en la coordinación de eventos donde la Superintendente asista*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 04 Técnico en Protocolo Institucional.	Página 2 de 6
--	---	---------------



## Responsabilidad de Trabajo # 8

05%

Coordinar y prever detalles necesarios para la organización de misiones internacionales: reservación de alojamiento, preparación de agenda de trabajo, confirmación de visitas y recorridos en caso sea necesario; preparación completa de itinerarios de vuelos

### Tareas Permanentes:

- *Acompañamiento en eventos protocolares*
- *Elaborar Itinerarios de Visitas Oficiales a la Institución*
- *Representar a la institución en comités de trabajo gubernamentales y de carácter público privado*
- *Representar a SIGET en diferentes foros, talleres, seminarios, ferias y otros tipo de actividades*

## Resolución de Problemas - Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y el titular enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. El titular debe usar habilidades de interpolación para escoger la estrategia correcta para tratar un problema dado; y
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y porqué la posición cabe en esa categoría.

El nivel para esta plaza es 2, debido a que asesora directamente a la superintendente en los temas que le competen y usa sus habilidades y conocimientos para resolver este tipo de situaciones de trabajo

## Libertad para Actuar / Impacto. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)
- CONTRIBUYE** (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Lic. En Idiomas con Especialidad en Turismo, comunicaciones o carreras afines
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- 3 años de experiencia en posiciones de protocolo institucional

**Deseable:**

- 2 años en puesto de protocolo para ejecutivos o funcionarios gubernamentales

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

- Manejo de imagen, etiqueta y diferencias culturales.
- Conocimiento de protocolo de Estado y precedencia del Gabinete de Gobierno.
- Conocimiento de protocolo institucional y buenas maneras.
- Habilidad para organizar y administrar agenda y actividades
- Criterio político.
- Relaciones políticas, diplomáticas e interinstitucionales.

**Deseable:**

- Habilidad de Trabajar bajo de Presión
- Capacidad de Trabajar en Equipo
- Discreción y confidencialidad
- Responsabilidad
- Excelente presentación e imagen personal.
- Buenas relaciones interpersonales

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (*este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o Administrativas en áreas especializadas de la institución*).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias , para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Posee capacidad propositiva y criterio propio para solucionar las dificultades con sensatez y acudir en forma independiente y eficaz, sin necesidad de que se le proporcionen instrucciones?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. Proporciona respuestas oportunas a las exigencias de trabajo?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Identifica las tareas esenciales a realizar en el trabajo?
7. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
8. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
9. Comprende la interrelación existente de trabajo entre su área y otras áreas de la institución?.
10. Frecuentemente realiza un esfuerzo mas allá de lo normal, para dar por finalizada una tarea asignada o problemas específicos?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Sabe como trabajar formando parte de un equipo?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus superiores y compañeros de trabajo?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se apeg a los tiempos estipulados para la entrega de los servicios solicitados por los clientes (internos y/o externos), exigiéndose cumplir en tiempo y calidad?
20. Hace más de lo que normalmente el cliente (interno y/o externo) espera?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 04 Técnico en Protocolo Institucional.	Página 5 de 6
--	---	---------------



## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Superintendente de SIGET	Facilitar información sobre el trabajo y los servicios que presta SIGET a fin de solventar las solicitudes de los distintos medios de comunicación.  Realizar procesos administrativos y solicitar apoyo logístico.
	Externos	Instituciones Estatales Operadores de telefonía Proveedores

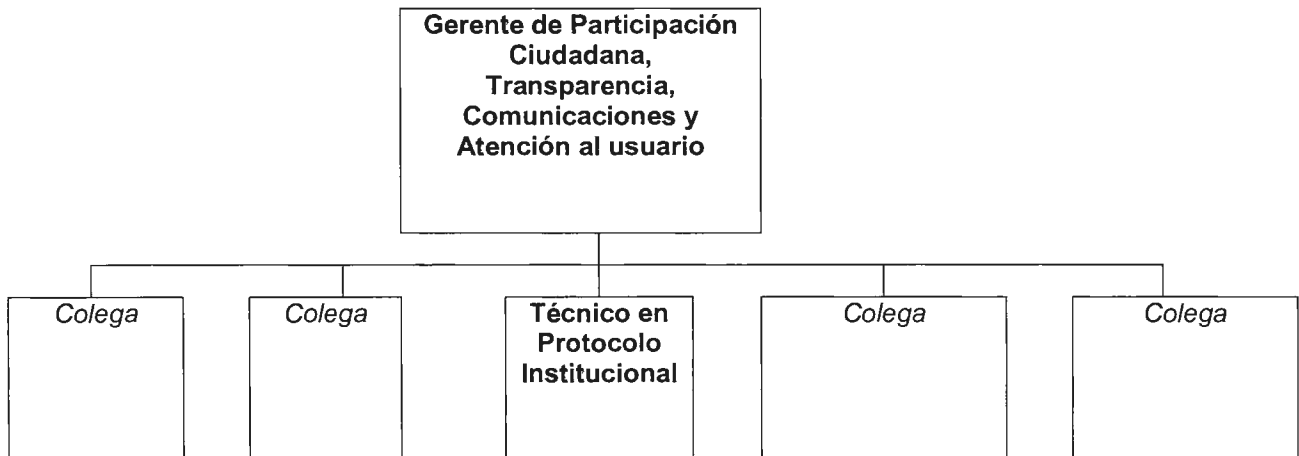
## Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina	70 %
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	30 %

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





01

# JEFE DEL CENTRO DE INNOVACIÓN TECNOLOGICA

Título del Puesto

## GERENCIA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

-16-

Grado/Nivel  
Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**JEFE**

Familia de Puesto

**-1-**

Número de plazas

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué existe el puesto y qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

### Responsabilidades:

Redacte un párrafo en donde describa las principales responsabilidades, tareas, capacidades y resultados por los que la posición es responsable (se recomienda limitar a ocho las responsabilidades). Incluya **POR QUÉ** es llevada a cabo y su impacto en la institución. Liste las responsabilidades en orden de importancia y mencione el porcentaje de tiempo que la persona utiliza en cada responsabilidad durante un año estándar.

Las personas que supervisan a otros, continuamente deben tener Supervisión de Personal como su Responsabilidad de Trabajo número uno. En donde, Supervisión total incluye: manejo de desempeño, contratación, despido, desarrollo y acompañamiento en el curso de sus actividades y deberes. La regla general para porcentajes de tiempo para la supervisión de otros es 5% por cada empleado-a de reporte directo. Ejemplo: si un supervisor-a tiene seis reportes directos, entonces por lo menos 30% de su trabajo deberá ser distribuido en la supervisión de estos empleados-as.

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

40%

Diseño y montaje del centro de innovación tecnológica de SIGET, Crear Convenios Interinstitucional que puedan fortalecer el espacio de innovación tecnológica de SIGET, y coordinar con otras instituciones la realización de eventos de carácter informativo y de apoyo en temas relacionados con los servicios de electricidad y telecomunicaciones,

#### Tareas Permanentes:

- Desarrollar y modernizar el montaje del Centro de Innovación Tecnológica
- Coordinar con Instituciones Gubernamentales el apoyo al desarrollo del conocimiento relacionado a los temas regulados por SIGET y realización de eventos en conjunto para informar a la población de las asesorías brindadas de parte de la institución
- Realizar actividades de encuentro con la población en conjunto con otras instituciones y realizar los eventos de divulgación del que hacer de SIGET
- Planificación con los funcionarios y líderes de la localidad para la realización de eventos como Asambleas ciudadanas, comunitarias, municipales y departamentales

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

50%

Organización y planificación y desarrollo del SIGET Móvil, Organizar despachos abiertos, Resección de denuncias y reclamos de Usuarios de Electricidad y de Telecomunicaciones, Diseñar Planes de Divulgación y Capacitación a la población para que conozca los servicios y asesorías brindadas por SIGET.



**Tareas Permanentes:**

- Programar las actividades a desarrollar durante cada trimestre, a fin de lograr las metas programadas de capacitación a la población
- Preparar la información necesaria para el desarrollo de las actividades de acercamiento a la población.
- Desarrollar jornadas internas de capacitación a fin de divulgar los objetivos del Centro de Innovación Tecnológica.
- Realizar Informes sobre las actividades realizadas donde se reflejen los resultados de las acciones realizadas
- Autoriza la Distribución de material informativo
- Autorizar la Entrega de promocionales alusivos a la institución a los usuarios asistentes

**Responsabilidad de Trabajo # 3**

**10%**

Elaboración de Presupuesto Anual, Desarrollar el Plan Operativo Anual y Gestionar con otras Instituciones para la realización de los eventos

**Tareas Permanentes:**

- Hacer un diagnóstico de necesidad de recursos necesarios para el desarrollo del trabajo
- Formular el Presupuesto del Centro de Innovación Tecnológica
- Elaborar el Plan Operativo Anual
- Hacer gestiones de compra cuando sea necesario
- Supervisar y dar seguimiento al a ejecución de su presupuesto en base a los proyectos y programas presentados.
- Coordinar el personal y apoyo logístico para la realización del evento con la gerencia administrativa (Transporte, canopy, sillas, mesa, entre otros)
- Solicitar apoyo de las Gerencias, Unidades o Dependencias respectivas.

**Resolución de Problemas**

Es el proceso mental utilizado para resolver un problema (repetitivo o similar, complejo, no recurrente). El desafío del proceso aumenta cuando las variables cambian constantemente. Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son tipicamente no repetitivos.

Por favor indique cuál de los niveles de solución de problemas descritos arriba enfrentará esta posición, y PORQUE la posición cabe en esa categoría.

El nivel para esta plaza es 3, debido a que se enfrenta a problemas no repetitivos y de mayor responsabilidad.

**Libertad para Actuar / Impacto.**

El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

directa o indirectamente al logro de los resultados esperados de la unidad. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

- PRINCIPAL (asume completa y total responsabilidad)**
- CONTRIBUYE (provee apoyo y contribuye al éxito general)
- AUXILIAR (provee apoyo, pero contribuye indirectamente al éxito general)

**Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)**

Indique el nivel mínimo requerido de educación, experiencia y habilidades necesarias para calificar a la posición y cumplir las expectativas de desempeño de trabajo que tenga la organización. Adicionalmente, incluya la educación, experiencia y habilidades deseables para la posición.

**Educación** Ej.: Título de Bachillerato; Título universitario (especificar grado y especialización o maestría); especialización (Contador Público Certificado, etc.). Incluya la siguiente frase cuando sea posible: "o combinación equivalente de educación y experiencia laboral"

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Universitario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ingeniero Industrial o Licenciado En Administración de Empresas o carreras afines
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



**Experiencia** Indique la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto. Anote el número de años de experiencia profesional previa en una posición similar.

**Requerida:**

- 5 años en puestos similares.
- Conocimiento básico de leyes o normativas referentes al Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Experiencia en atención al usuario.

**Deseable:**

- Contar como mínimo con 2 años de experiencia en la administración de documentos y sistemas de información.
- Montaje de Eventos
- Logística
- Planificación

**Habilidades Técnicas** Ejemplos: Idiomas, planificación, elaboración de presupuestos, procesamiento de datos, contaduría básica, comunicaciones escritas avanzadas, presentaciones, entrenamiento/facilitación, etc.:

**Requerida:**

- Capacidad de organización.
- Excelente ortografía y redacción de documentos.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Creatividad e iniciativa.
- Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales.

**Deseable:**

- Conocimiento básico del idioma inglés.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 05 01 Jefe del Centro de Innovación Tecnológica.	Página 3 de 7
--	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de la competencias que permiten poner en práctica las habilidades necesarias, para el desempeño de las labores, de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo.

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

**CALIDAD DE TRABAJO:** Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que éste bajo su responsabilidad, así como también poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, asegurando la eficacia y calidad de los resultados esperados en función de los objetivos institucionales.

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

**ACTITUDES PERSONALES:** Conjunto de cualidades que rigen el comportamiento personal a efecto de fomentar principios y valores en el quehacer laboral y contribuir al incremento de eficiencia en el personal.

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

**ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Implica el compromiso por comprender y atender con calidad y transparencia los requerimientos de nuestros clientes externos (usuarios y operadores); así como garantizar niveles de satisfacción en la entrega de los servicios a nuestros clientes internos (áreas internas de la SIGET).

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?

## Contactos/Relaciones Clave

Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de solicitudes.</li> <li>• Información oficiosa</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Información oficiosa</li> <li>• Coordinar la realización de eventos.</li> <li>• Información oficiosa relacionada con viajes, remuneraciones, nómina del personal, salarios.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> </ul>
	Gerencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> </ul>
	Gerencia Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Información oficiosa</li> </ul>
	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Información oficiosa</li> </ul>
	Unidad de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte técnico de hardware y software.</li> <li>• Apoyo en la actualización de página web con la información de toda la institución.</li> <li>• Aumentar la accesibilidad para el público en la página web.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo en redes sociales en cuanto a peticiones de las</li> </ul>
	Gerencia de Telecomunicaciones	
Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 05 01 Jefe del Centro de Innovación Tecnológica.	Página 5 de 7



<p>Gerencia de Electricidad</p>	<p>personas a través de ese medio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de eventos relacionados con transparencia, la LAIP, la SIGET en general y apoyo para realizar folletería, Etc.</li> <li>• Apoyo en la planeación, coordinación y ejecución de la rendición de cuentas.</li> <li>• Información oficiosa</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas.</li> <li>• Información oficiosa</li> <li>• Coordinar la realización de eventos</li> </ul>
<p>Unidad de Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas.</li> <li>• Información oficiosa.</li> <li>• Coordinar la realización de eventos.</li> </ul>
<p>Registro de Electricidad y Telecomunicaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> <li>• Información oficiosa</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Información oficiosa.</li> </ul>
<p>Gerencia de Participación Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación para emisión de costos de certificaciones solicitadas desde la UAIT.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta gerencia</li> <li>• Información oficiosa</li> <li>• Presentar informes para que se tomen decisiones sobre las actividades a realizar y realizadas por la posición.</li> </ul>
<p>Centro de Atención al Usuario (CAU)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación para la realización</li> </ul>

<p>Auditoría Interna</p>	<p>de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de este centro</li> <li>• Información oficiosa</li> <li>• Coordinación para la atención de quejas y reclamos.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de este centro</li> <li>• Información oficiosa</li> <li>• Coordinación para llevar todo los procesos de la unidad en orden como ley lo establece.</li> <li>• Información oficiosa</li> <li>• Provee asesoría en la materia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> <li>• Coordinación para la realización de eventos</li> </ul>
<p>Unidad de Género</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación y realización de eventos interinstitucionales.</li> </ul>
<p><b>Externos</b></p>	<p>Instituciones Públicas, asociaciones, entre otras</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación y realización de eventos interinstitucionales.</li> </ul>

### Condiciones de Trabajo

Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina

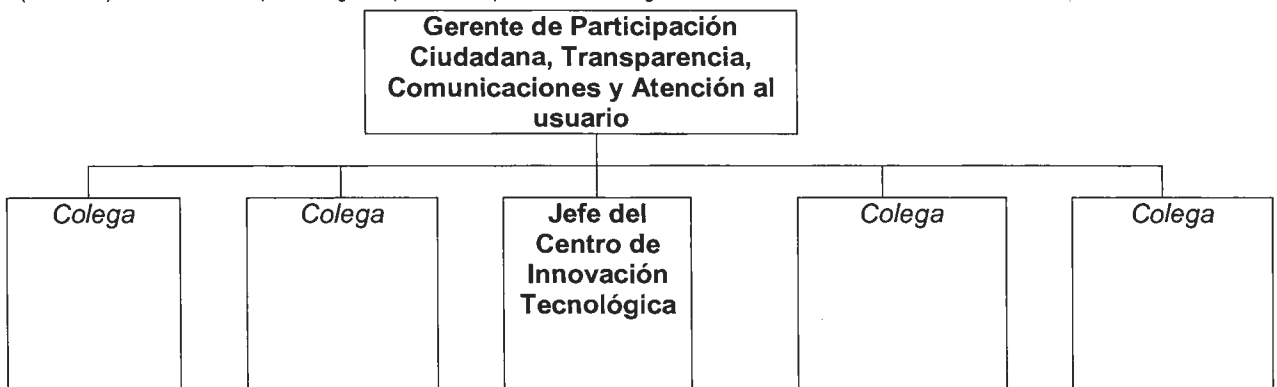
50 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)

50 %

### Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cual le reporta, en las casillas inferiores los nombres de los cargos que le reportan al ocupante de la plaza y en los paréntesis (horizontal) a la derecha e izquierda algunas posiciones que serán sus colegas.





**CAPITULO VII LISTADO DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES**

**SECCIÓN 00 LISTADO DE DISTRIBUCIONES**

**1) Edición 1 (Primera Distribución):**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**2) Distribución Adicional:**

Fecha	Documento	C.C.	Persona	Recibido	Revisado
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____





**SECCION 01 LISTADO DE REVISIONES**

**1) Modificaciones por Capítulo:**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____



**CAPITULO VII LISTADO DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES**

**SECCIÓN 00 LISTADO DE DISTRIBUCIONES**

**1) Edición 1 (Primera Distribución):**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**2) Distribución Adicional:**

Fecha	Documento	C.C.	Persona	Recibido	Revisado
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____



## SECCION 01 LISTADO DE REVISIONES

### 1) Modificaciones por Capítulo:

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____





---

## SECCION 02 LISTADO DE EDICIONES

### 1) Listado de Ediciones / Histórico:

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____