

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECCION:

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

Nota: En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente del Centro de Atención al Usuario de la SIGET debido a que anteriormente este formaba parte de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, la organización de mencionada dependencia estaba inmersa en dicho manual.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

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

Nota: En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente del Centro de Atención al Usuario de la SIGET debido a que anteriormente este formaba parte de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, la organización de mencionada dependencia estaba inmersa en dicho manual.

CONTENIDO

CAPITULO 0	Contenido General.
Sección 00	Contenido.
Sección 01	Introducción.
CAPITULO I	Aspectos Generales.
Sección 00	Objetivo, Ámbito de Aplicación y Responsabilidades.
Sección 01	Propósitos y Beneficios del Manual.
CAPITULO II	Aspectos Específicos.
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.
CAPITULO III	Estructura Organizativa.
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

CAPITULO IV	Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.
Sección 00	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
Sección 01	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
Sección 02	Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
Sección 03	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.
Sección 04	Protocolo Institucional.
CAPITULO V	Base Legal
Sección 00	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención a la Población.
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.
CAPITULO VI	Descripción Básica de los Puestos de Trabajo.
Sección 00	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.
Sección 04		Protocolo Institucional.
	01	Técnico de Protocolo Institucional.
Sección 05		Centro de Innovación Tecnológica
	01	Jefe de Centro de Innovación Tecnológica
CAPITULO VII		Listado de Distribución, Revisiones y Ediciones.
Sección 00		Listado de Distribución.
Sección 01		Listado de Revisiones.
Sección 02		Listado de Ediciones.

Nota: En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente del Centro de Atención al Usuario de la SIGET debido a que anteriormente este formaba parte de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, la organización de mencionada dependencia estaba inmersa en dicho manual.

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

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 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.

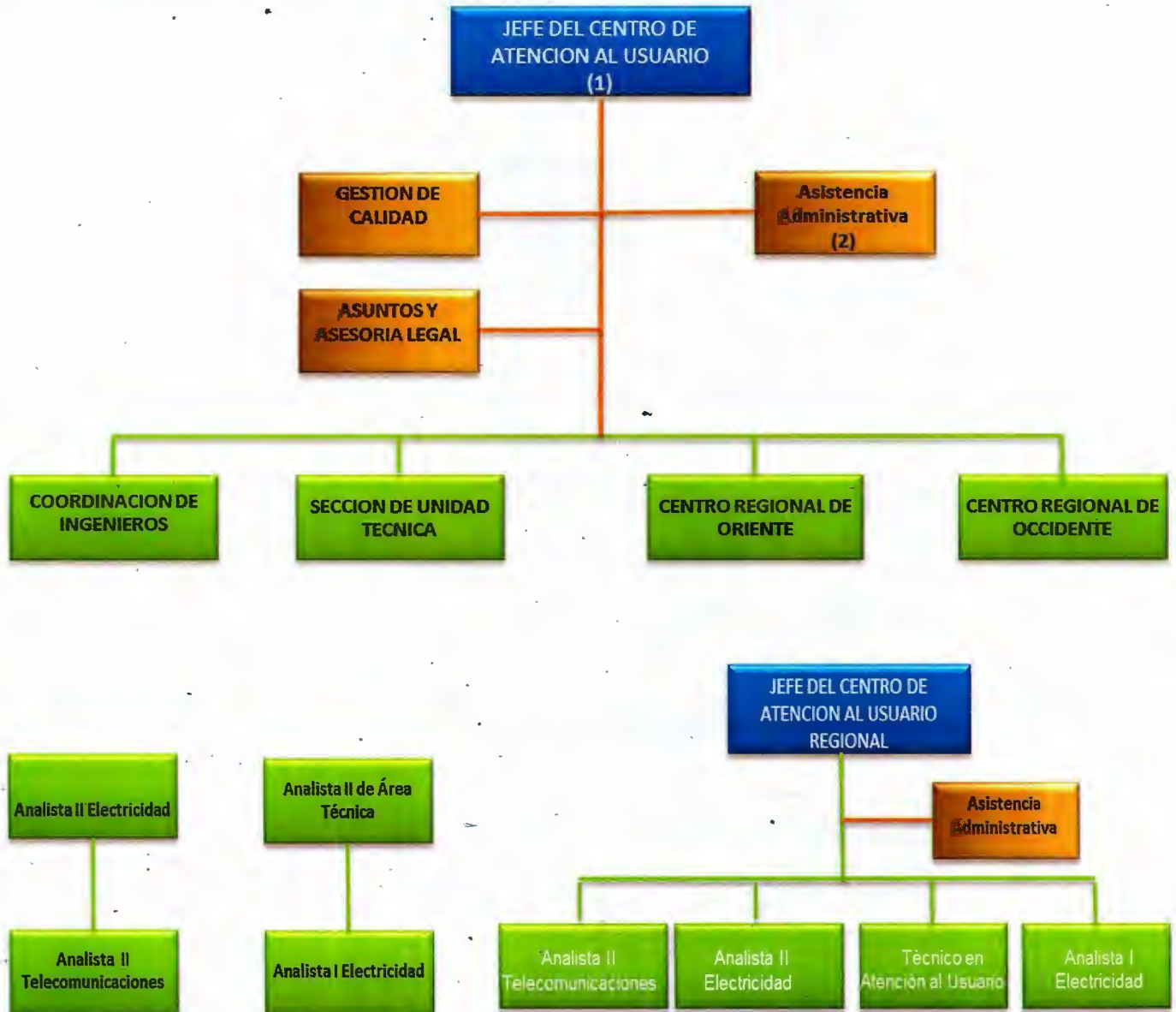
- Desarrollar el trabajo bajo criterios técnicos y de calidad, buscando la credibilidad de los usuarios y operadores.
- Desarrollar mecanismos de comunicación eficiente y oportuna con los usuarios, a fin de buscar soluciones coordinadas y viables a los problemas.
- Fortalecer la gestión de las relaciones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

SECCION 01

CENTRO DE ATENCION AL USUARIO (CAU)



Nota: En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente del Centro de Atención al Usuario de la SIGET debido a que anteriormente este formaba parte de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, la organización de mencionada dependencia estaba inmersa en dicho manual.

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.
Relaciones Externas	
CON	PARA
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>

Relaciones Externas	
CON	PARA
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.

Relaciones Externas	
CON	PARA
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.	Incidencia para el cumplimiento de los derechos de la población. Facilitación de trámites, ejecución de trabajos de campo. Reuniones de discusión de posiciones técnicas
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.

Relaciones Externas	
CON	PARA
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 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.

Capítulo V Base Legal.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario.	Página 1 de 1
---------------------------	--	---------------

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
Internos	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
Externos	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>
-----------------------------------	--

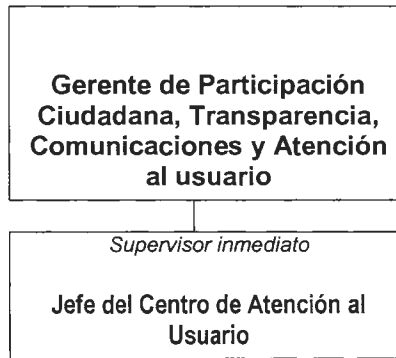
Condiciones de Trabajo

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.*

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

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
Internos	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	
Externos	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

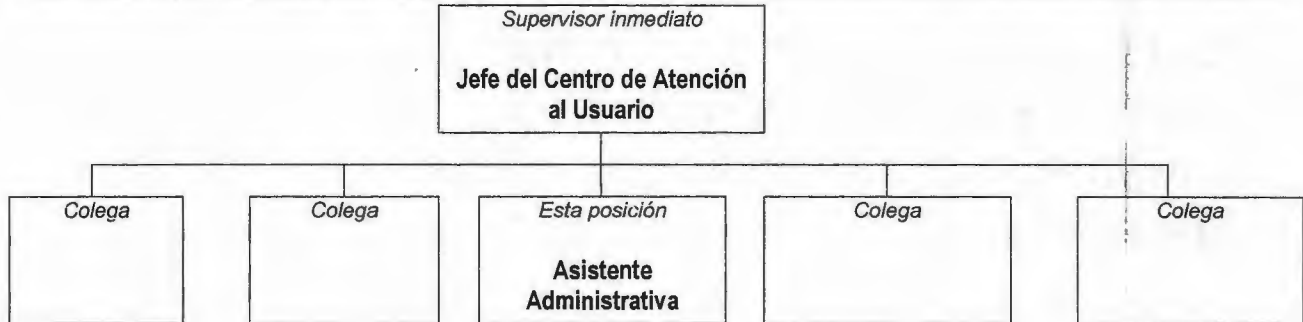
95%

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"> • Estudios de Calidad • Maestría en Gestión de la Calidad • Diplomado en implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad. • Diplomado en Gestión de la Calidad.
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
Internos	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en temas relacionados con Calidad. • Análisis de Indicadores y Seguimiento de mejora de procesos. • Desarrollo de proyectos especiales asignados por el Gerente. • Presentación de Reportes.
	Jefatura del Centro de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en temas relacionados con Calidad. • Análisis de Indicadores y Seguimiento de mejora de procesos. • Presentación de Reportes.
	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"> • Establecimiento de Indicadores. • Coordinar Equipos de Mejora • Apoyar en la generación de documentación necesaria • Análisis conjunto de resultados de la gestión. • Análisis y discusión de indicadores • Implantación de mejoras en Procesos y Procedimientos.
	Gerencia de Electricidad	<ul style="list-style-type: none"> • Generación e intercambio de datos estadísticos, indicadores e información relacionada con la gestión de la calidad del CAU en el área de Electricidad.
	Gerencia de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Generación e intercambio de datos estadísticos, indicadores e información relacionada con la gestión de la calidad del CAU en el área de Telecomunicaciones.
	Auditoría Interna.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Apoyar en la realización de auditorías internas.
	Defensoría del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de información estadística acerca de denuncias derivadas y su tratamiento. • Actualización y mejora de procesos y procedimientos comunes.
Externos	Empresas Distribuidoras	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación conjunta de indicadores comunes. • Actualización y mejora de procedimientos comunes dentro de los procesos de atención de reclamos.
	Corte de Cuentas de la República.	<ul style="list-style-type: none"> • 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

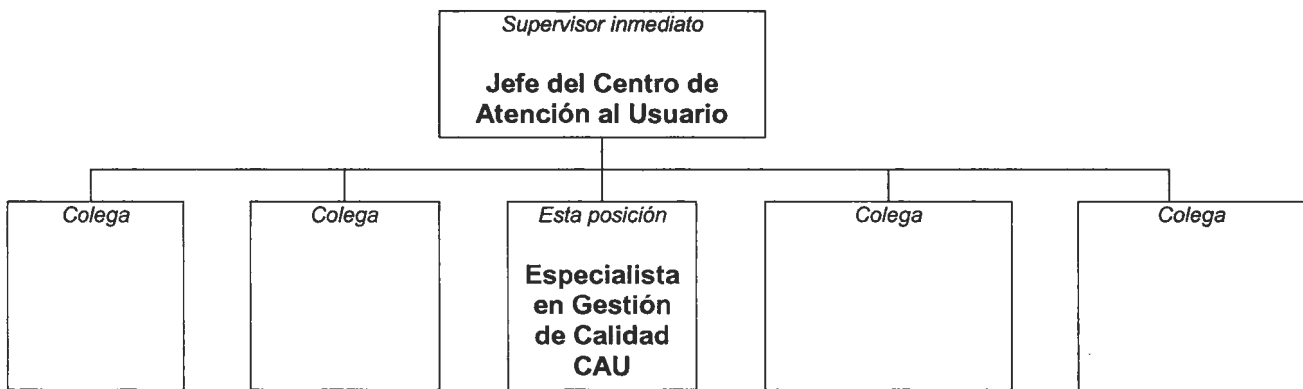
85 %

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 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
--	--	---------------

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
Internos	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
Externos	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.

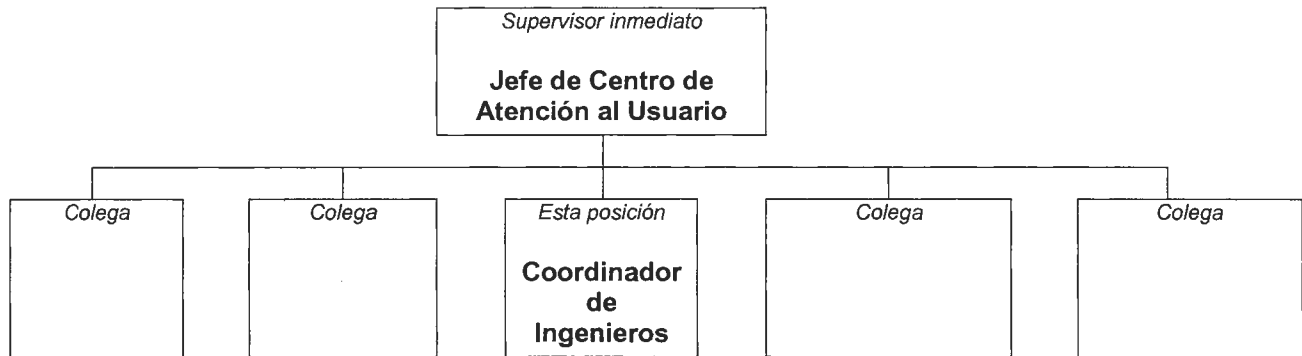
Condiciones de Trabajo

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

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

EXPERTO

Familia de Puesto

1

Número de plazas

AGOSTO 2017

Fecha de Revisión de DP

-14-

Grado/Nivel Puesto

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?

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Especialista I en 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
Internos	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.
Externos	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

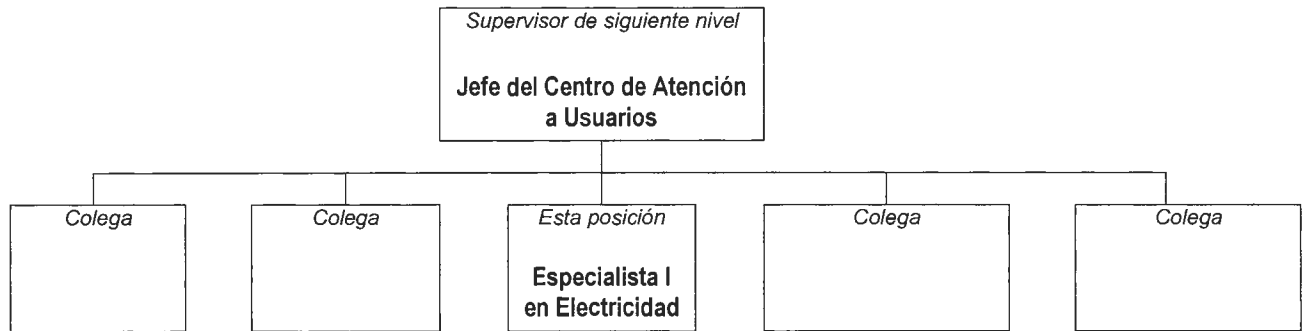
70 %

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
Internos	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	
Externos	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

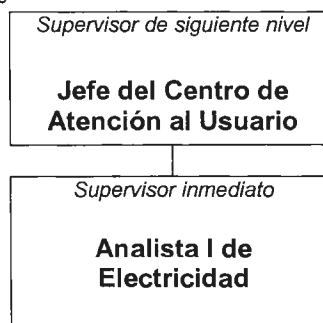
70 %

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

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 01 Analista II de 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 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?

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
Internos	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.
Externos	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

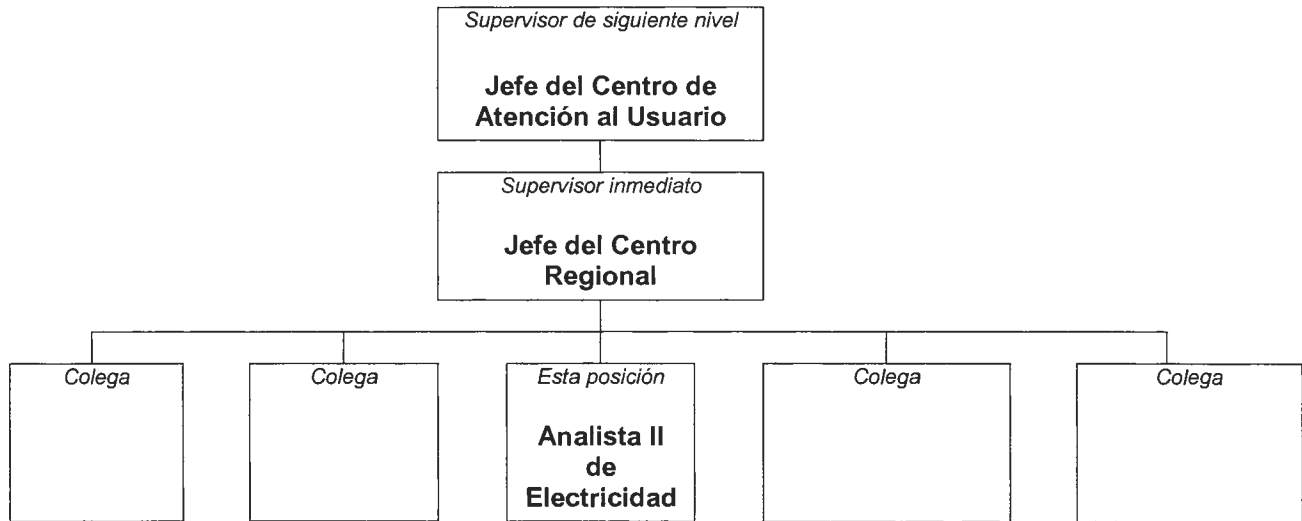
Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

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.



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
Internos	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	
Externos	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
Internos	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.
Externos	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

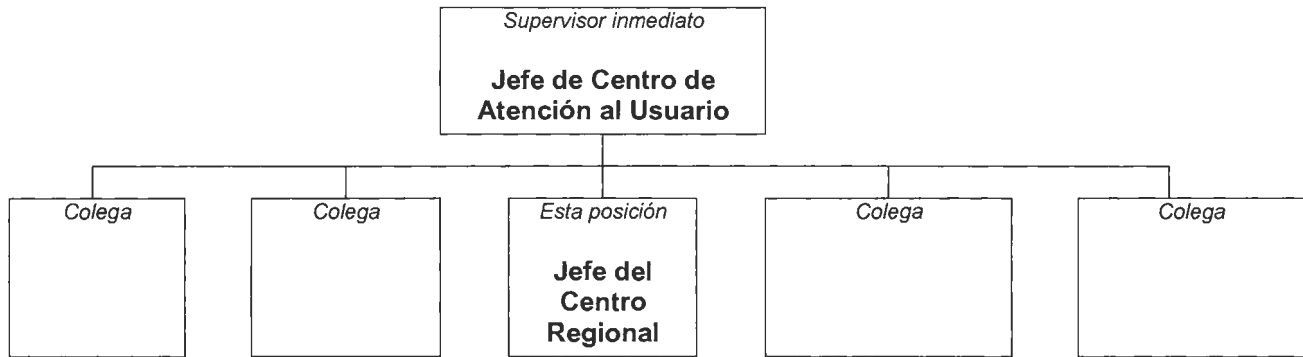
70 %

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
Internos	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
Externos	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

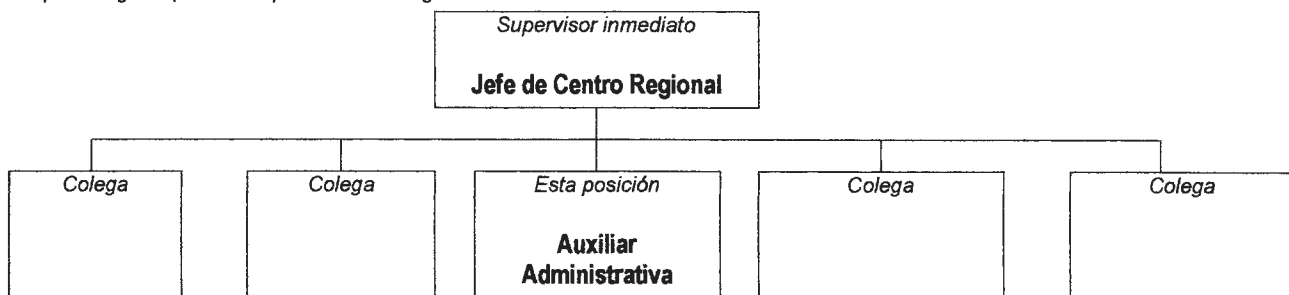
Condiciones de Trabajo

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.



EPECIALISTA 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:

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

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
Interna:	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.
Externa:	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 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 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
Interna:	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
Externa:	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

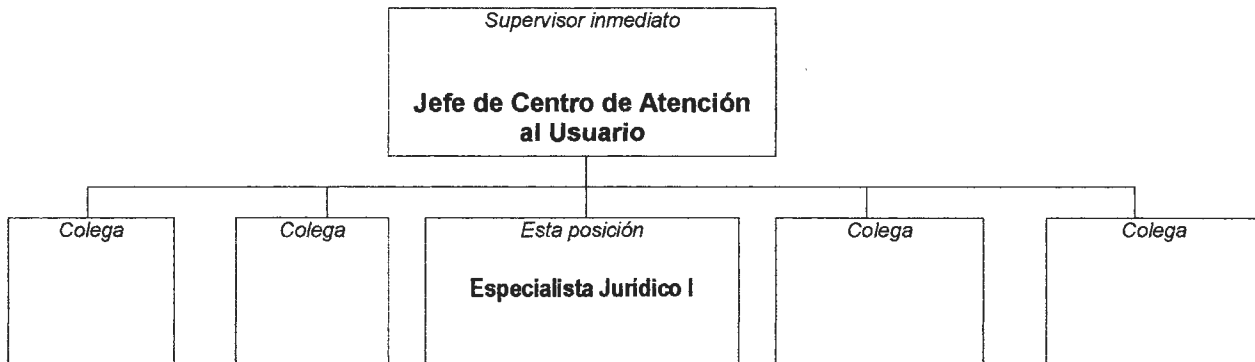
98%

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.

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

- 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?

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
Interna:	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
Externa:	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

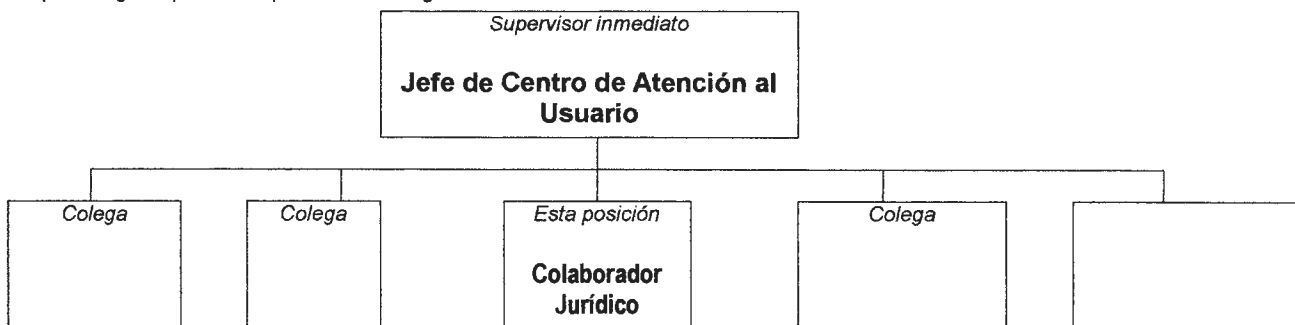
Condiciones de Trabajo

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
Internos	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	
Externos	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.

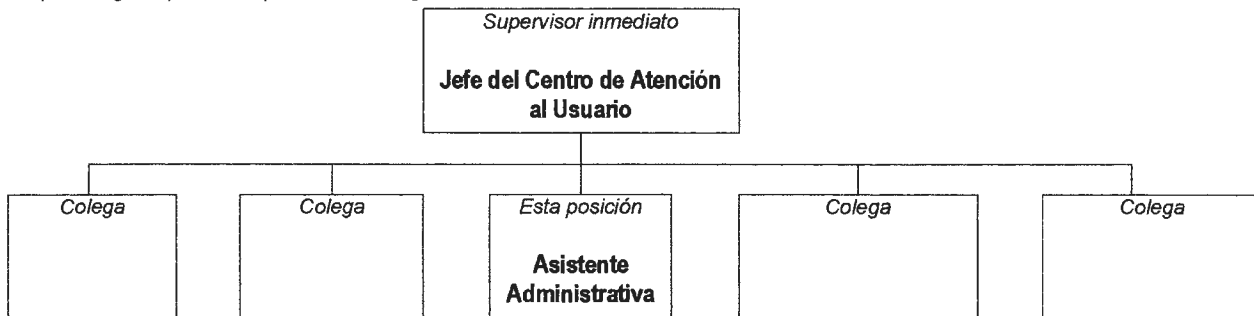
Condiciones de Trabajo

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
Internos	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.
Externos	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

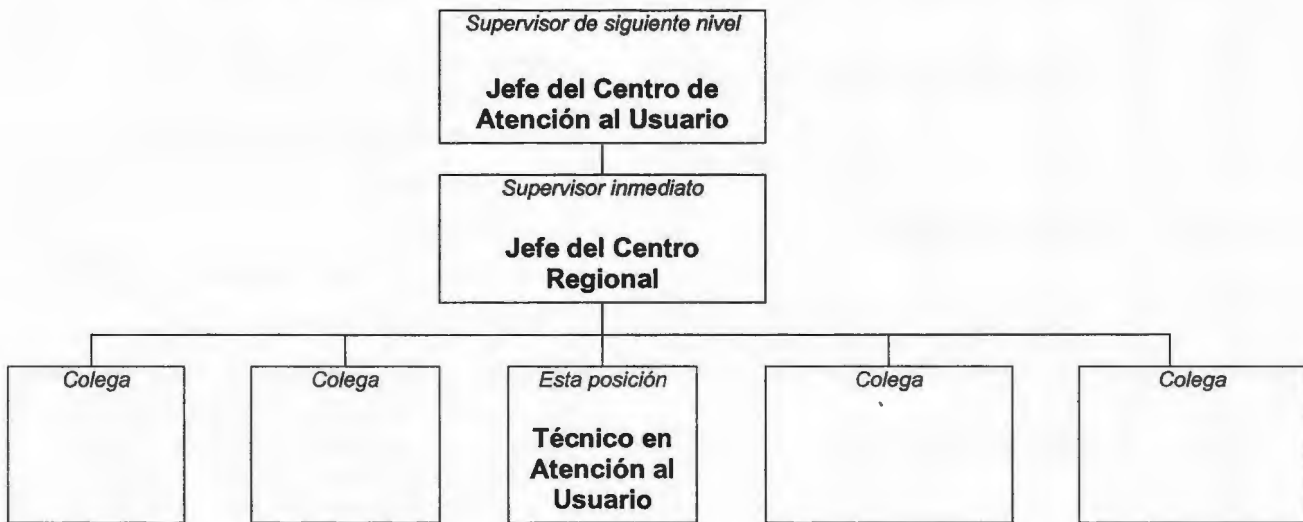
70 %

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.



Nota: En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente del Centro de Atención al Usuario de la SIGET debido a que anteriormente este formaba parte de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, la organización de mencionada dependencia estaba inmersa en dicho manual.