

# 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 de la **Unidad de Acceso a la Información y Transparencia 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 de la **Unidad de Acceso a la Información y Transparencia 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

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

---

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

**Sección 01**

## Centro de Atención al Usuario.

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

**Sección 02**

## Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

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

**Sección 03**

## Unidad de Acceso a la Información y Transparencia

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

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

---

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

Nota:

En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente de la **Unidad de Acceso a la Información y Transparencia 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.

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

### ESTRATEGIAS

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

### POLÍTICAS

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

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

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

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

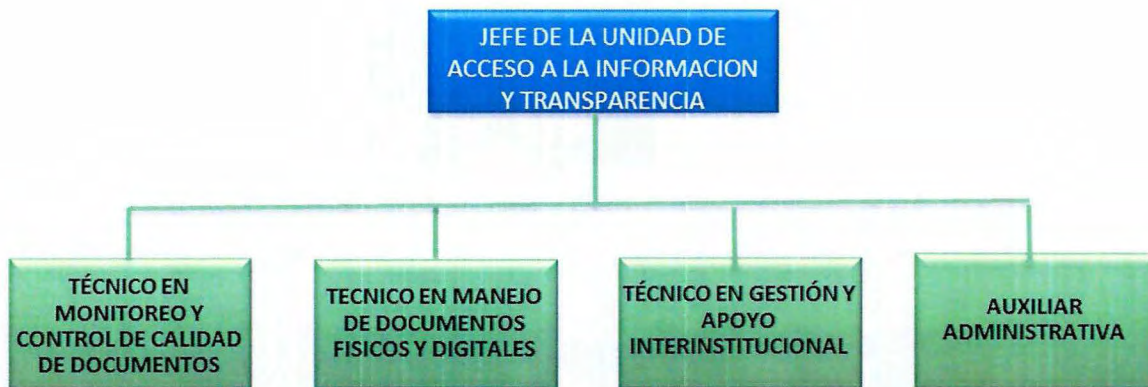
**CAPITULO III ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

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





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



**Nota:**

En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente de la **Unidad de Acceso a la Información y Transparencia 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 03 UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA

### OBJETIVO GENERAL

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

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

---

## FUNCIONES

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

## RELACIONES DE TRABAJO:

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

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

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

## CAPITULO V      BASE LEGAL

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

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

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

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

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

Nota:

En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente de la **Unidad de Acceso a la Información y Transparencia 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 V Base Legal.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 2 de 2
---------------------------	---	---------------



01

# JEFE DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA

Título del Puesto

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

**-18-**

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**JEFE DE UNIDAD**  
Familia de Puesto

**-1-**  
Número de plazas

**AGOSTO 2017**  
Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

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

Atender, gestionar y dar respuesta a solicitudes de información que la población requiera, dentro del plazo que la Ley de Acceso a la Información Pública establece; así como mantener actualizada la información del Portal de Transparencia. Así como, asesorar tanto a las dependencias como a la ciudadanía que lo requieran en materia de acceso a la información.

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

Ej. **30%**

Brindar atención y asesoría al público, relativa al derecho de acceso a la información y a las atribuciones que corresponden a la entidad, con el objeto que las actuaciones de la Unidad se lleven a cabo respetando la normativa nacional e incluso internacional; recibir las consultas y/o solicitudes de información, así como resolver sobre estas de acuerdo a la legislación aplicable y hacerlas del conocimiento de la ciudadanía. En el caso de cliente interno se brinda asesoría y da respuesta a requerimientos.

#### Tareas Permanentes:

- Proporcionar indicaciones clave a la población que requiera información que genera, administra o tiene en su poder la SIGET, en las modalidades: Presencial, virtual y telefónica.
- Orientar a la población hacia que institución pública o ente privado dirigirse, cuando lo que requieren no corresponden a la competencia y facultades de la SIGET.
- Elaborar resoluciones de acuerdo a la naturaleza de las solicitudes: Pública, reservada, confidencial, inexistente, inadmisibles, prórroga del plazo de respuesta, Etc. Así como notificar por los medios que el usuario haya designado.
- Revisar, analizar y corregir borradores de resoluciones realizados por el personal bajo su supervisión.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 1 de 8
--	---	---------------



- Realizar informes requeridos por instancias gubernamentales y por la misma entidad.
- Coordinar con otras jefaturas y oficinas la resolución de dudas e inquietudes en torno al acceso o clasificación de la información.
- Promover el derecho de acceso a la información interna y externamente, mediante talleres, capacitaciones, orientaciones mediante correo electrónico, sitio web e intranet, para implantar cultura de transparencia en el público interno y externo.
- Asistir a reuniones internas y externas.
- Revisar a diario el flujo interno de solicitudes y los tiempos de respuesta.

## Responsabilidad de Trabajo # 2

Ej. 25%

Promover, gestionar e impulsar las solicitudes y consultas con la o las dependencia (s) respectivas, con el objeto de obtener respuesta para emitir la resolución correspondiente para el ciudadano o usuario de los servicios de la SIGET, así como realizar la búsqueda pertinente en la información que se difunde en el sitio oficial de internet de la Institución.

### Tareas Permanentes:

- Gestionar por diferentes vías la información con la oficina que pudiere poseer lo demandado en las solicitudes: Telefónica, por escrito, correo electrónico.
- Realizar búsquedas virtuales del sitio web de la SIGET y otros entes vinculados con las actividades institucionales (Consejo Nacional de Energía, Superintendencia de Competencia, Asamblea Legislativa, Ministerio de Economía), Etc. para atender las demandas de información.
- Al haber obtenido la información revisarla, analizarla y adecuarla a la modalidad que el peticionario la solicitó, depurarla y en caso de contener información confidencial o reservada de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública realizar versiones públicas como exige dicha normativa.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

Ej. 15%

Revisar, gestionar y actualizar la información que se publica en el Portal de Transparencia de la SIGET, mantenerla con los requerimientos de Ley, así como las exigencias del Instituto de Acceso a la Información, la Presidencia de la República a través de la secretaría competente y los estándares de transparencia gubernamentales; así como coordinar con instituciones la representación de la SIGET en materia de participación ciudadana, acceso a la Información y transparencia en actividades externas; monitorear los espacios virtuales de participación ciudadana, llevar record y cuando lo amerite de acuerdo a las funciones de la unidad resolver.

### Tareas Permanentes:

- Contar con indicadores de transparencia y acceso a la información de la institución, mediante estadística desglosada exigida por Ley y de acuerdo a criterios gubernamentales.
- Revisar que la información a publicar cuente con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad, así como datos útiles para la población en formato de datos abiertos, para investigación, análisis y mejora continua.
- Gestionar con todas las unidades que manejan información oficiosa, lo que ha de publicarse como la Ley manda.
- Actualizar la información, reemplazarla, remover la anterior en algunos casos dejando constancia de las modificaciones.
- Velar porque la población tenga espacios para participar activamente.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

15%

Revisar, actualizar y remitir el Índice de Información Reservada al Instituto de Acceso a la Información Pública, en el tiempo que la Ley demanda.

Realizar todas las gestiones necesarias para llevar a cabo el Informe de Rendición de Cuentas de la SIGET y la audiencia pública para presentarla a la población.

### Tareas Permanentes:

- Revisar el plazo de las reservas de la información.
- Solicitar al titular y a la Junta de Directores la información que se declare reservada y actualizarla en el índice respectivo.
- Publicar Índice en el Portal de Transparencia, mantenerlo físicamente en la oficina para consulta.
- Tramitar los bienes y/o servicios necesarios para la Rendición de cuentas.
- Elaborar un cronograma de actividades a considerar para la ejecución del evento.(antes, durante y después)
- Elaborar nómina de invitados, invitaciones para remisión.
- Crear un programa para el día de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.
- Conformar equipo institucional para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas, solicitar el avala superior, recabar la información, depurarla y presentar borrador elaborado por el equipo institucional del informe a la máxima autoridad para su aprobación, sugerencia y ajustes a implementar.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 2 de 8
--	---	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Supervisar, dirigir y acompañar al personal bajo su responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo para vencer limitantes, así como una cultura de excelencia, cooperación y atención con prontitud a necesidades de los usuarios internos y externos. Planificar, dirigir y coordinar las actividades de la Unidad para uso eficiente de recursos y cumplimiento de las regulaciones pertinentes, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos de la institución, así como atención oportuna de los servicios de ésta oficina.

### Tareas Permanentes:

- *Evaluar el desempeño (medio término y anualmente), del personal bajo su responsabilidad.*
- *Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a los colaboradores de la unidad en el desarrollo de sus funciones.*
- *Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.*
- *Establecer reuniones de coordinación de actividades con el equipo de trabajo.*
- *Elaborar planes operativos anuales de la Unidad así como el reporte a la Unidad de Planificación y conciliarlos con planes estratégicos de la institución.*
- *Participar en reuniones de planificación y coordinación con el personal bajo supervisión.*

## Responsabilidad de Trabajo # 6

05%

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

### Tareas Permanentes:

- *Participar en los comités de la SIGET, con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y planes de trabajo; apoyar en la elaboración de nuevas propuestas/iniciativas, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la institución.*

## Resolución de Problemas

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

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

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

El ocupante de la plaza se encuentra en nivel 3 de resolución de problemas; ya que implican decisiones en el que se toman en cuenta el impacto interno, entorno, población, imagen institucional, entre otros.

## Libertad para Actuar / Impacto.

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

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

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

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 3 de 8
--	---	---------------

- *Elaborar un cronograma de actividades a considerar para la ejecución del evento.(antes, durante y después)*
- *Elaborar nómina de invitados, invitaciones para remisión.*
- *Crear un programa para el día de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.*
- *Conformar equipo institucional para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas, solicitar el avala superior, recabar la información, depurarla y presentar borrador elaborado por el equipo institucional del informe a la máxima autoridad para su aprobación, sugerencia y ajustes a implementar.*

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

**10%**

Supervisar, dirigir y acompañar al personal bajo su responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo para vencer limitantes, así como una cultura de excelencia, cooperación y atención con prontitud a necesidades de los usuarios internos y externos. Planificar, dirigir y coordinar las actividades de la Unidad para uso eficiente de recursos y cumplimiento de las regulaciones pertinentes, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos de la institución, así como atención oportuna de los servicios de ésta oficina.

#### Tareas Permanentes:

- *Evaluar el desempeño (medio término y anualmente), del personal bajo su responsabilidad.*
- *Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a los colaboradores de la unidad en el desarrollo de sus funciones.*
- *Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.*
- *Establecer reuniones de coordinación de actividades con el equipo de trabajo.*
- *Elaborar planes operativos anuales de la Unidad así como el reporte a la Unidad de Planificación y conciliarlos con planes estratégicos de la institución.*
- *Participar en reuniones de planificación y coordinación con el personal bajo supervisión.*

### **Responsabilidad de Trabajo # 6**

**05%**

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

#### Tareas Permanentes:

- *Participar en los comités de la SIGET, con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y planes de trabajo; apoyar en la elaboración de nuevas propuestas/iniciativas, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la institución.*

## **Resolución de Problemas**

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

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

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

El nivel para esta plaza es 3, debido a que se enfrenta a problemas no repetitivos y de mayor responsabilidad.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 3 de 8
--	---	---------------



## Libertad para Actuar / Impacto. El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

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

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

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesional graduado en ciencias Jurídicas, Administración de empresas o carreras afines
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

### Requerida:

- Según lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, Art. 49

### Deseable:

- Se requiere como mínimo 1 años de experiencia en áreas similares o afines al puesto.
- Conocimientos en derecho administrativo, civil, entre otras ramas del derecho.
- Razonamiento y análisis jurídico.
- Organización Personal basadas en el respectivo razonamiento y análisis jurídico

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

### Requerida:

- Experiencia previa en atención al público,
- Experiencia en procesamiento de datos, crear matrices y estadísticas por tipo de información periódicamente (1, 3, 6 meses y por año)
- Experiencia en elaboración de informes de actividades de acuerdo a planificación anual.
- Capacidad de análisis de las estadísticas para proponer mejora de resultados en tiempo y calidad.
- Preparación de resoluciones y notificación de las mismas.
- Experiencia en el manejo de plataformas virtuales, para la publicación de información en ellas.
- Excelente ortografía y redacción de documentos.

### Deseable:

- Inglés intermedio

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 4 de 8
--	---	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieren asesoría jurídica o consultas, opiniones jurídicas.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran del apoyo de esta unidad.</li> </ul>
	Gerencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar solicitudes que requieran información de procesos administrativos.</li> <li>Información oficiosa relacionada con viajes, remuneraciones, nómina del personal, salarios.</li> </ul>
	Gerencia Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Información acerca de estados financieros o de presupuesto.</li> <li>Dietas</li> <li>Gastos de representación</li> </ul>
	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Gestionar compras que la Unidad necesite.</li> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Soporte técnico de hardware y software.</li> </ul>
	Gerencia de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en la actualización de página web con la información de toda la institución.</li> <li>Aumentar la accesibilidad para el público en la página web.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Apoyo en redes sociales en cuando a peticiones de las personas a través de ese medio</li> <li>Coordinación de eventos relacionados con transparencia, la LAIP y apoyo para realizar folletería, Etc.</li> <li>Apoyo en la planeación, coordinación y ejecución de la</li> </ul>

	<p>Gerencia de Telecomunicaciones</p> <p>Gerencia de Electricidad</p> <p>Unidad de Planificación</p> <p>Registro de Electricidad y Telecomunicaciones.</p> <p>Gerencia de Participación Ciudadana</p> <p>Centro de Atención al Usuario (CAU)</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Unidad de Género</p>	<p>rendición de cuentas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> <li>• Coordinación para el desarrollo de planes estratégicos y operativos.</li> <li>• Coordinación y apoyo en la Generación del POA</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para emisión de costos de certificaciones solicitadas desde la UAIT.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta gerencia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para la atención de quejas y reclamos.</li> <li>• Coordinación para llevar todo los procesos de la unidad en orden como ley lo establece.</li> <li>• Provee asesoría en la materia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> </ul>
<p><b>Externos</b></p>	<p>Ministerio de Economía, Secretaría de Transparencia y Anticorrupción, Instituto de Acceso a la Información Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación en actividades de rendición de cuentas, proyectos. Recibir lineamientos, rendir informes, compartir estadísticas, etc.</li> </ul>

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

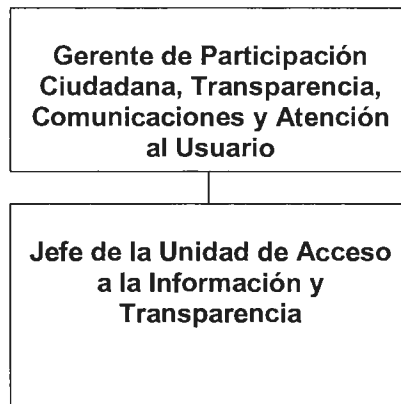
60 %

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

40 %

## Organización

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





02

# TECNICO EN MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y DIGITALES

Título del Puesto

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

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**1**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

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

Manejar los documentos que ingresan a la unidad, ya sea en forma física, digital, generarlo cuando sea mediante solicitud verbal o telefónica y ordenarlos con los lineamientos establecidos para el archivo físico. El puesto existe porque se requiere llevar un orden de calidad en los expedientes y así facilitar la búsqueda de los mismos cuando se requiera. Debe lograr que el archivo de documentos este bajo los criterios de la unidad con un orden crítico para facilitar el flujo de información dentro de la institución como afuera con la población.

### Responsabilidades:

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

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

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**55%**

Verificar el cumplimiento y requisitos básicos de las solicitudes y consultas entrantes -presenciales, virtuales (correo electrónico, en línea a través de la páginas: Institucional y del ente rector) vía teléfono con cada unidad/gerencia a la cual corresponde la información requerida. A la vez crear coordinación entre estas, para cumplir con plazos de ley, dar respuesta y notificar oportunamente al peticionario. Se lleva a cabo porque a través de las diferentes unidades se recaban los insumos precisos y veraces para dar cumplimiento a cada requerimiento realizado por los solicitantes.

### Tareas Permanentes:

- Asignar el o los requerimientos de acuerdo a lo que a cada unidad/gerencia compete;

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales.	Página 1 de 8
--	--	---------------



- Gestionar internamente y en tiempo legal la información;
- Revisar que la información proporcionada por las unidades sea la requerida por el solicitante;
- Revisar diariamente los documentos tanto físicos como digitales, a efecto que se respeten los plazos de respuesta;
- Asegurar el acceso a la información de manera oportuna, pronta, íntegra, eficaz y transparente a usuarios de información;
- Crear o solicitar versiones públicas si amerita el caso, según el Art. 30 LAIP.
- Redactar propuesta de autos dirigidos a prevenir el solicitante, basada en disposiciones legales del Art. 62 inciso quinto de la LAIP;
- Solicitar a la jefatura la revisión del auto;
- Si es necesario corregir o incluir conceptos sugeridos, apegados a la ley

### Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Asegurar que toda información publicada en el Portal de Transparencia este resguardada tanto de manera física como de manera digital. Para ello también llevar un archivo central de todas las solicitudes que ingresan con el propósito de llevar un orden diario que ayude al flujo de la información y manejo de expedientes.

#### Tareas Permanentes:

- Monitorear diariamente la página web o portal de transparencia
- Ingresar información diaria, de las solicitudes que ingresan, en el archivo central.
- Generar reportes estadísticos que ayuden al análisis de la gestión de la oficina, para fijar objetivos o metas en el corto, mediano y largo plazo.

### Responsabilidad de Trabajo # 3

5%

Atender y asesorar al público mediante cualquier modalidad, (presencial, virtual, por teléfono) para la recepción de solicitudes. Asimismo, brindar orientación al público para llenar las solicitudes.

#### Tareas Permanentes:

- Atender y asesorar a las personas que requieran información (en las diferentes vías).
- Asesorar a los usuarios en cuanto a requisitos legales, tiempo aproximado de respuesta, formas de entrega de la información, costos, etc.

### Responsabilidad de Trabajo # 4

5%

Elaborar y actualizar datos estadísticos, respecto a las solicitudes y consultas de información, así como de sus resultados y costos, los cuales sean requeridos por Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, el Instituto de Acceso a la Información, otras instituciones o dependencias internas que los requieran.

#### Tareas Permanentes:

- Recolectar la información;
- Procesar la información para ser cuantificada;
- Presentar la información a la institución o dependencia interna que lo solicite.\*

### Responsabilidad de Trabajo # 5

5%

Gestionar, dar seguimiento y reportar el Plan Operativo Anual, así como generar una propuesta cada año para ser aprobada por el Jefe Superior Inmediato.

#### Tareas Permanentes:

- Recolectar información para el Plan Operativo Anual.
- Realizar actividad necesaria para complemento del Plan Operativo Anual.
- Preparar cada mes reporte de seguimiento para ser presentado a la unidad respectiva.
- Ingreso, actualización y cierre de solicitudes de información en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Información.

### Responsabilidad de Trabajo # 6

5%

Procesos de adquisición de bienes, servicios y obras ante la UACI, con base a la Planificación del Presupuesto y del Plan Operativo Anual

#### Tareas Permanentes:

- Generar propuestas de compras

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales.	Página 2 de 8
--	--	---------------

- Pedir las respectivas cotizaciones
- Llenar formularios de requerimientos de compras
- Dar seguimiento e impulso al proceso de compra, de lo cual como resultado se tendrá el acta de recepción del bien, servicio u obra.

## Responsabilidad de Trabajo # 7

5%

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

### Tareas Permanentes:

- Participar en los comités de la SIGET, con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y planes de trabajo.
- Apoyar en la elaboración de nuevas iniciativas/proyectos, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la institución. \*

## Resolución de Problemas

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

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

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

El nivel de resolución es el número 2, cuenta con directrices a seguir para el cumplimiento de un orden específico de documentos. Así como clasificar los requerimientos para que la jefatura los asigne a diferentes unidades.

## Libertad para Actuar / Impacto.

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

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

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

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios Superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante de 3er. Año en la carrera de Ciencias Jurídicas o carreras afines.
Graduado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciatura en Ciencias Jurídicas o carreras afines

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

**Requerida:**

- Experiencia en atención al cliente.
- Contar como mínimo 1 año de experiencia en la administración de documentos y sistemas de información.
- Estudios técnicos relacionados con el manejo de archivos.
- Apoyar en el monitoreo de la página de internet institucional y el portal de transparencia.

**Deseable:**

- Tener 2 años o más brindando soporte administrativo.

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

**Requerida:**

- Experiencia en el control de calidad de documentos,
- Excelente ortografía y redacción.
- Manejo del paquete computacional Microsoft Office (Word, Excel, Power Point),
- Elaboración y control periódico de las estadísticas y de reportes mensuales, de acuerdo a la naturaleza de los requerimientos.

**Deseable:**

- Tener conocimiento básico del idioma inglés
- Tener conocimiento avanzado del manejo de hojas de datos Excel, realizar gráficos de las estadísticas.



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

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieren asesoría jurídica o consultas, opiniones jurídicas.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran del apoyo de esta unidad.</li> </ul>
	Gerencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar solicitudes que requieran información de procesos administrativos.</li> </ul>
	Gerencia Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información oficiosa relacionada con viajes, remuneraciones, nómina del personal, salarios.</li> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Información acerca de estados financieros o de presupuesto.</li> <li>Dietas</li> <li>Gastos de representación</li> </ul>
	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Gestionar compras que la Unidad necesite.</li> </ul>
	Gerencia de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Soporte técnico de hardware y software.</li> <li>Apoyo en la actualización de página web con la información de toda la institución.</li> <li>Aumentar la accesibilidad para el público en la página web.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Apoyo en redes sociales en cuando a peticiones de las personas a través de ese medio</li> </ul>

<p>Gerencia de Telecomunicaciones</p> <p>Gerencia de Electricidad</p> <p>Unidad de Planificación</p> <p>Registro de Electricidad y Telecomunicaciones.</p> <p>Gerencia de Participación Ciudadana</p> <p>Centro de Atención al Usuario (CAU)</p> <p>Auditoría Interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de eventos relacionados con transparencia, la LAIP y apoyo para realizar folletería, Etc.</li> <li>• Apoyo en la planeación, coordinación y ejecución de la rendición de cuentas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> <li>• Coordinación para el desarrollo de planes estratégicos y operativos.</li> <li>• Coordinación y apoyo en la Generación del POA</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para emisión de costos de certificaciones solicitadas desde la UAIT.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta gerencia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para la atención de quejas y reclamos.</li> <li>• Coordinación para llevar todo los procesos de la unidad en orden como ley lo establece.</li> </ul>
---	---

<b>Externos</b>	Unidad de Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provee asesoría en la materia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> </ul>
	Ministerio de Economía, Secretaría de Transparencia y Anticorrupción, Instituto de Acceso a la Información Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación en actividades de rendición de cuentas, proyectos. Recibir lineamientos, rendir informes, compartir estadísticas, etc.</li> </ul>

### Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

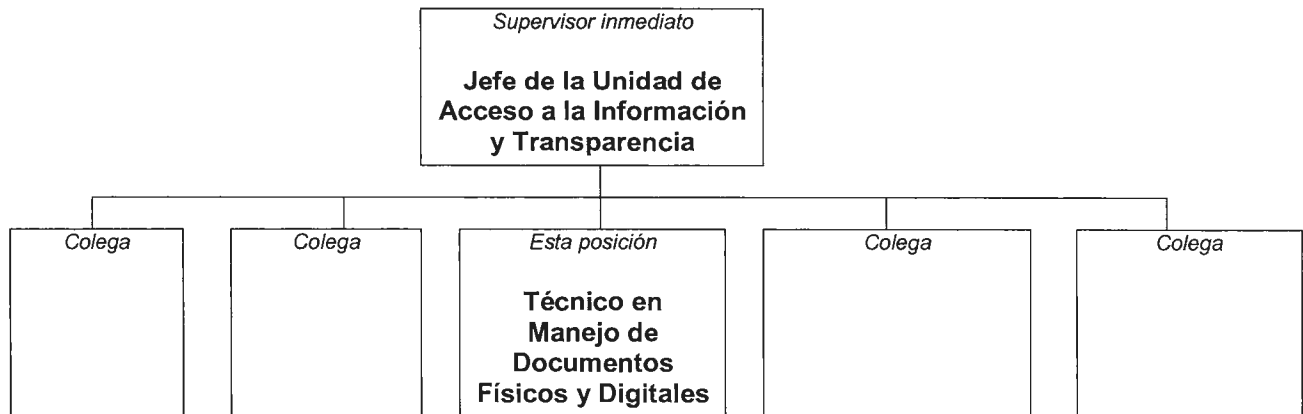
80 %

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

20 %

### Organización

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





03

# TÉCNICO EN MONITOREO Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS

Título del Puesto

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

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**  
 Familia de Puesto

**1**  
 Número de plazas

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

### Objetivo del Puesto:

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

Analizar jurídicamente y dar seguimiento a solicitudes de información que ingresan en diferentes vías (presencial, correo institucional, ferias de prestaciones de servicios, telefónicas, entre otras disponibles y al alcance de la población, según dispone la LAIP); es responsable de actualizar la información física y digital, revisando cantidad, calidad y vigencia con criterios y estándares previstos en la Ley de Acceso a la Información Pública, Reglamento de la misma y demás leyes afines; supervisados por el organismo garante del acceso a la información. El puesto existe por la necesidad de mantener un alto estándar de transparencia y poder brindar a la población información de calidad que requieren. En adición la plaza es responsable de monitorear y dar seguimiento a las solicitudes de información que ingresan, y coordinar la entrega con las unidades y gerencias que administran la información resolviendo lo pertinente, mediante el análisis jurídico y comparativo con las leyes aplicables a cada caso, y así notificar lo resuelto en cada una de las solicitudes de información.

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

**35%**

Monitorear la información contenida en archivos físicos, digitales, virtuales, asegurando que cumplan con los estándares de la LAIP, RLAIP, y propios de la unidad. Se lleva a cabo para mantener un excelente orden, así como brindar información de calidad y en tiempo cuando la población la requiera. Además de velar por que las peticiones cumplan las exigencias del Art. 66 de la LAIP y Arts. 52 y 54 del RLAIP. Su impacto en la institución implica control de la información compartida desde adentro y hacia el público.

#### Tareas Permanentes:

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos.	Página 1 de 8
--	--	---------------



- Revisar constantemente los documentos digitales en la página web y expedientes;
- Llevar un control de la revisión;
- Revisar que cada una de las solicitudes ingresen cumpliendo con los requisitos de ley.
- Manejar eficientemente los expedientes aperturados, su foliación, accesibilidad interna y externa.

### **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**35%**

Gestionar solicitudes entrantes -presenciales, virtuales (correo electrónico, en línea a través de las páginas: Institucional y del ente rector) vía teléfono con cada unidad/gerencia a la cual corresponde la información requerida. A la vez crear coordinación entre estas, para cumplir con plazos de ley, dar respuesta y notificar oportunamente al peticionario. Se lleva a cabo porque a través de las diferentes unidades se recaban los insumos precisos y veraces para dar cumplimiento a cada requerimiento realizado por los solicitantes.

#### **Tareas Permanentes:**

- Asignar el o los requerimientos de acuerdo a lo que a cada unidad/gerencia compete;
- Gestionar internamente y en tiempo legal la información;
- Revisar que la información proporcionada por las unidades sea la requerida por el solicitante;
- Crear o solicitar versiones públicas si amerita el caso, según el Art. 30 LAIP.
- Redactar propuesta de respuesta/resolución para el solicitante, basada en disposiciones legales y su correspondiente análisis jurídico;
- Solicitar a la jefatura la revisión de la respuesta;
- Si es necesario corregir o incluir conceptos sugeridos, apegados a la ley.

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

**10%**

Crear formatos estandarizados para la presentación de la información en internet o presencial para consulta en las instalaciones. Esta responsabilidad se lleva a cabo para ofrecer una imagen formal e íntegra de la institución tanto interna como externa. Impacta en aumentar la percepción de la cultura de transparencia de la SIGET, presentar información de calidad. Ésta se complementa con reportes estadísticos que competen a las actividades particulares de la Unidad y el deber de informar a las autoridades internas y externas.

#### **Tareas Permanentes:**

- De acuerdo a los estándares del ente rector verter información en la modalidad o formato accesible de fácil comprensión;
- Revisar que la información contenida en los formatos cumplan cada uno de los estándares exigidos;
- Publicar la información en la plataforma (portal de transparencia así como en el Sistema de Gestión de Solicitudes-SGS) y contar con soporte físico de la información publicada, para consulta presencial;
- Verificar que la información publicada corresponda al último período reportado por las dependencias, contar con indicadores.

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

**10%**

Apoyar al Oficial de Información en la gestión, organización y ejecución de talleres, capacitaciones, ferias, rendición de cuentas, en temas de transparencia y el derecho de acceso a la información, etc., sobre procesos de gestión de solicitudes, porque de esta manera se facilitará su procedimiento. La LAIP es el resultado de mayor orden y coordinación en la resolución de solicitudes cumpliendo con los plazos de entrega de información, colocando la institución en escrutinio público.

#### **Tareas Permanentes:**

- Contribuir en la realización de actividades para fomentar la transparencia, que más personas tengan acceso a la información, destacar la buena imagen institucional;
- Colaborar en la redacción de informes;
- Colaborar en la coordinación de dichas actividades;
- Preparar formatos de solicitudes, material informativo, promocionales para distribuir en el evento;
- Atender a los ciudadanos que se acerquen a consultar en los eventos;
- Preparar, depurar y elaborar listado de invitados a Rendición de Cuentas, conforme instrucciones;
- Representar a la unidad interna y externamente, cuando se requiera.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos.	Página 2 de 8
--	--	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 5

5%

Brindar asesoría y atención al público que se presenta personalmente en las oficinas, a los que llaman por teléfono consultando alguna información, o mediante plataforma electrónica (correo, redes sociales). Se realiza cuidando modelos de calidad y sujetos a la opinión de las personas que hacen uso de los servicios que presta la unidad, para ello se cuenta con herramientas que miden la satisfacción.

### Tareas Permanentes:

- *Atender al público con una sonrisa, amabilidad, una buena presentación para dejar una buena impresión;*
- *Brindar asesoría oportuna y acorde a la ley a las personas que consultan;*
- *Brindar información e instrucciones, a las personas que llaman por teléfono y que desean acceder a información disponible en la página web institucional y portal de transparencia.*

## Responsabilidad de Trabajo # 6

5%

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

### Tareas permanentes:

- *Participar en los comités de la SIGET, con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y planes de trabajo.*
- *Apoyar en la elaboración de nuevas iniciativas/proyectos, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la institución.*

## Resolución de Problemas

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

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

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

El nivel de resolución es el 2 porque aunque la Ley establezca principios generales del proceso administrativo, el perfil enfrentará complejidades para analizar en concordancia con la ley casos y resolver lo que en coordinación con la jefatura y áreas involucradas sea lo más idóneo para afrontar situaciones. Requerirá pericia y trascendencia. También habrá casos similares que con esfuerzo habitual solventará.

## Libertad para Actuar / Impacto.

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

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

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos.	Página 3 de 8
--	--	---------------

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios Superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Egresado de la Carrera de Ciencias Jurídicas o afines.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**Requerida:**

- Se requiere como mínimo 3 años de experiencia en áreas similares o afines al puesto.
- Conocimientos en derecho administrativo, civil, entre otras ramas del derecho.
- Organización Personal basadas en el respectivo razonamiento y análisis jurídico
- Actitud minuciosa y analítica.
- Razonamiento y análisis jurídico.
- Compromiso y Responsabilidad en el manejo de datos confidenciales.

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

**Requerida:**

- Experiencia previa en atención al público,
- Experiencia en procesamiento de datos, crear matrices y estadísticas por tipo de información periódicamente (1, 3, 6 meses y por año)
- Experiencia en elaboración de informes de actividades de acuerdo a planificación anual.
- Capacidad de análisis de las estadísticas para proponer mejora de resultados en tiempo y calidad.
- Preparación de resoluciones y notificación de las mismas.
- Experiencia en el manejo de plataformas virtuales, para la publicación de información en ellas.
- Excelente ortografía y redacción de documentos.

**Deseable:**

- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.



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

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se 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	Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieren asesoría jurídica o consultas, opiniones jurídicas.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran del apoyo de esta unidad.</li> </ul>
	Gerencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar solicitudes que requieran información de procesos administrativos.</li> </ul>
	Gerencia Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información oficiosa relacionada con viajes, remuneraciones, nómina del personal, salarios.</li> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Información acerca de estados financieros o de presupuesto.</li> <li>Dietas</li> <li>Gastos de representación</li> </ul>
	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Gestionar compras que la Unidad necesite.</li> </ul>
	Gerencia de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Soporte técnico de hardware y software.</li> <li>Apoyo en la actualización de página web con la información de toda la institución.</li> <li>Aumentar la accesibilidad para el público en la página web.</li> </ul>
	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>Apoyo en redes sociales en cuando a peticiones de las personas a través de ese medio</li> <li>Coordinación de eventos relacionados con transparencia, la LAIP y apoyo para realizar</li> </ul>



<p>Gerencia de Telecomunicaciones</p> <p>Gerencia de Electricidad</p> <p>Unidad de Planificación</p> <p>Registro de Electricidad y Telecomunicaciones.</p> <p>Gerencia de Participación Ciudadana</p> <p>Centro de Atención al Usuario (CAU)</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Unidad de Género</p>	<p>folletería, Etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en la planeación, coordinación y ejecución de la rendición de cuentas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas.</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Apoyo técnico para resolver consultas</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> <li>• Coordinación para el desarrollo de planes estratégicos y operativos.</li> <li>• Coordinación y apoyo en la Generación del POA</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para emisión de costos de certificaciones solicitadas desde la UAIT.</li> <li>• Gestión de solicitudes que requieran el apoyo de esta gerencia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad.</li> <li>• Coordinación para la atención de quejas y reclamos.</li> <li>• Coordinación para llevar todo los procesos de la unidad en orden como ley lo establece.</li> <li>• Provee asesoría en la materia</li> <li>• Gestión de Solicitudes que requieran el apoyo de esta unidad</li> </ul>
<p><b>Externos</b></p> <p>Ministerio de Economía, secretaría de Transparencia y Anticorrupción, Instituto de Acceso a la Información Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación en actividades de rendición de cuentas, proyectos. Recibir lineamientos, rendir informes, compartir estadísticas, etc.</li> </ul>

## Condiciones de Trabajo

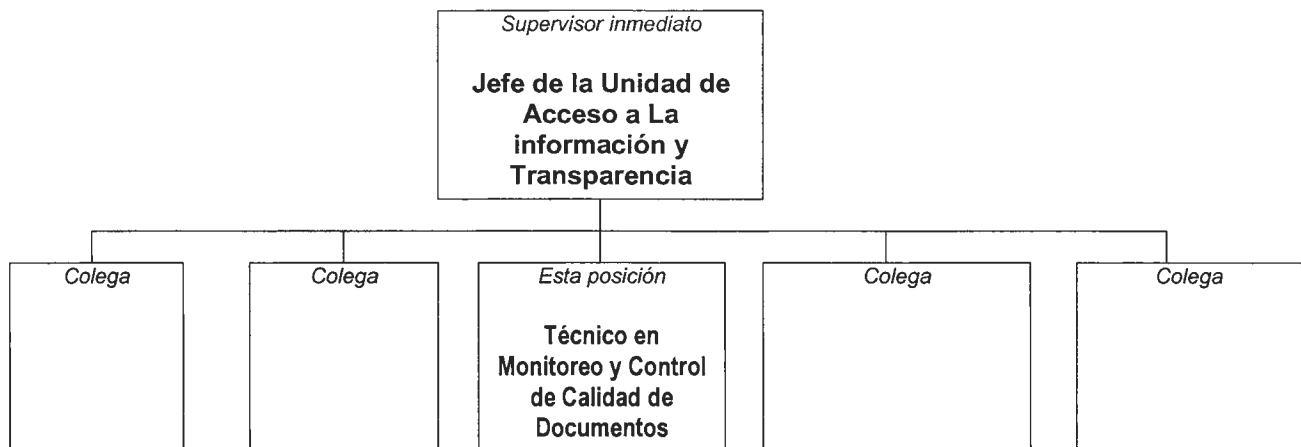
Escriba la locación de trabajo, el porcentaje de viaje esperado, y condiciones especiales que apliquen para la posición.

Trabajo Administrativo/Oficina 80 %

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país) 20 %

## Organización

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



04

## Descripción de Puesto

# TÉCNICO EN GESTIÓN Y APOYO MOVIL INTERINSTITUCIONAL

Título del Puesto

## UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**EXPERTO**

Familia de Puesto

**-1-**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

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

Coordinar internamente la gestión entre la SIGET y otras instituciones, para la realización de eventos dirigidos a la población salvadoreña en los cuales se brinden los servicios de esta institución, en temas de electricidad y telecomunicaciones. De igual manera es brindar apoyo en la recepción, gestión y respuesta de las consultas y solicitudes de información con el objetivo de facilitar el flujo de información dentro de la institución como con la población.

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

Ej. 30%

Coordinar con otras instituciones la realización de eventos de carácter informativo y de apoyo en temas relacionados con los servicios de electricidad y telecomunicaciones, ya sea debido a invitación de participación o por iniciativa de la SIGET.

#### Tareas Permanentes:

- Coordinar con gobernación, alcaldías, ADESCOS y líderes comunales la realización de eventos en conjunto para informar a la población de las asesorías brindadas de parte de la institución
- Realizar visitas de campo en conjunto con otras instituciones a los lugares donde se pretende realizar los eventos
- Reunirse con los funcionarios y líderes de la localidad para la realización de eventos y definir detalles como la fecha, lugar y otros.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional	Página 1 de 5
--	---	---------------



### Responsabilidad de Trabajo # 2

Ej. 25%

Elaborar el informe sobre la visita realizada al lugar donde se pretende realizar el evento, con la finalidad que este de sus recomendaciones al respecto.

**Tareas Permanentes:**

- *Seleccionar la información necesaria para ser incorporada al informe*
- *Explicar las incidencias encontradas en la vista de campo realizada*
- *Se hace énfasis en el lugar donde se puede realizar el evento posteriormente, la seguridad y problemáticas de la localidad*

### Responsabilidad de Trabajo # 3

Ej. 15%

Gestionar con otras áreas los recursos necesarios para la realización de los eventos

**Tareas Permanentes:**

- *Corradina el personal y apoyo logístico para la realización del evento con la gerencia administrativa (Transporte, canopy, sillas, mesa)*
- *Solicita apoyo de las Gerencias de Electricidad, Telecomunicaciones y Participación Ciudadana*

### Responsabilidad de Trabajo # 4

15%

Realizar actividades de información en el lugar establecido con la población usuaria sobre aspectos como tarifas de los servicios, uso y mantenimientos y demás aspectos relacionados sobre los temas de electricidad y telecomunicaciones y el apoyo que la SIGET brinda en estos temas, con el objetivo que sepan sus derechos y deberes.

**Tareas Permanentes:**

- *Informa e instruye a la población mediante material alusivo sobre los temas relacionados a los servicios de electricidad y telecomunicaciones*
- *Distribuye material informativo*
- *Entrega promocionales alusivos a la institución a los usuarios asistentes*

### Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Realiza y presenta el informe sobre la realización de la actividad, haciendo énfasis en la presentación de los datos estadísticos para presentación a la Gerencia de Participación Ciudadana.

**Tareas Permanentes:**

- *Recabar información sobre el evento*
- *Analizar la información a incluir en el informe*
- *Procesar la información para ser cuantificada dentro del informe*
- *Elabora y presenta informe*

### Responsabilidad de Trabajo # 6

05%

Desarrollar otras actividades que la Jefatura de unidad o la Gerencia estime conveniente realizar

**Tareas Permanentes:**

- *Administración el archivo de la unidad*
- *Elaboración de memos*
- *Realizar llamadas telefónicas*
- *Recolectar información referente al Plan Operativo Anual*
- *Solicitar y apoyar para rendición de cuenta, información reservada,*

## Resolución de Problemas

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

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

Este puesto el nivel de resolución de problemas es 1 ya que los problemas o actividades que desarrolla son de tipo repetitivos o similares

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional	Página 2 de 5
--	---	---------------

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

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

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Superior Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesional graduado en Ciencias Jurídicas o áreas afines
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**Requerida:**  
3 años

**Deseable:**  
2 años en puestos similares

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

- Requerida:**
- Capacidad de organization.
  - Buenas relaciones interpersonales.
  - Facilidad de expresión verbal y escrita.
  - Creatividad e iniciativa.
  - Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
  - Dominio de diferentes paquetes computacionales.

- Deseable:**
- Conocimiento básico del idioma inglés.



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

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

B

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

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

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

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

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

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Gerencia de Participación Ciudadana, Jefa del Departamento de Acceso a la Información y transparencia.	Presentar informes para que se tomen decisiones sobre las actividades a realizar y realizadas por la posición.
	Gerencias de Electricidad, Telecomunicaciones y Administración	Coordinar la realización de eventos
Externos	Gobernación, alcaldías, ADESCOS y Líderes Comunales	Coordinar y realizar eventos interinstitucionales

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

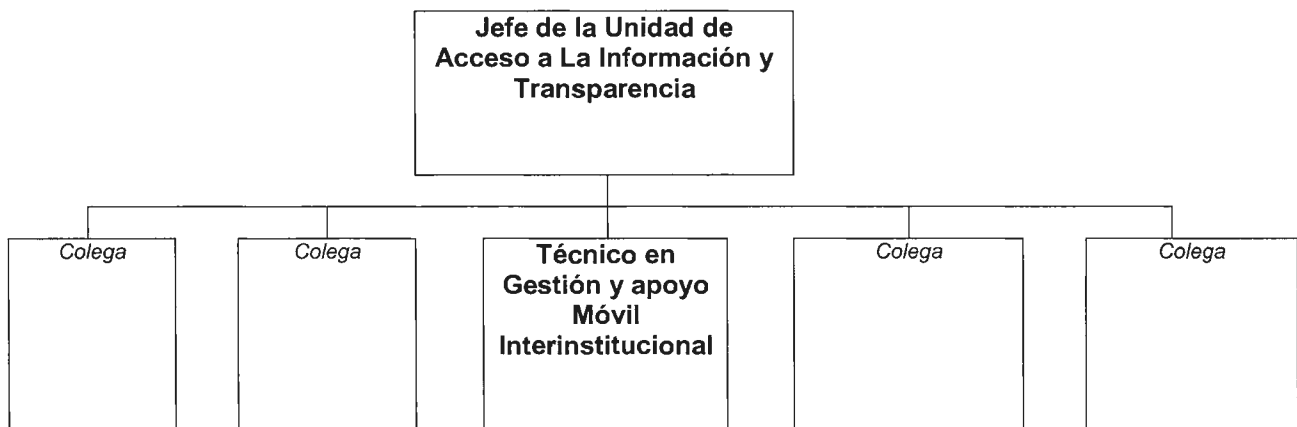
50 %

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

50 %

## Organización

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



05

# ASISTENTE ADMINISTRATIVA

Título del Puesto

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

-7-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

**APOYO ADMINISTRATIVO**

Familia de Puesto

**-1-**

Número de plazas

**AGOSTO DE 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

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

Brindar apoyo administrativo y secretarial a la jefatura de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia en las labores encaminadas al cumplimiento de sus funciones, obligaciones y responsabilidades; asistir a todos los procesos administrativos relacionados con la logística, resguardo y control de recursos que han sido asignados a la unidad y a su personal; así mismo, satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la UAIT, dar atención a los usuarios en sus requerimientos de información relacionados con sus solicitudes de información interpuestas, ejecutar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia de forma eficiente.

### Responsabilidades:

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

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

### Responsabilidad de Trabajo # 1

**30 %**

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

### Tareas Permanentes:

- Atender y conducir a los usuarios finales al momento de interponer una solicitud de información.
- Brindar información a los usuarios en lo referente al estado de su solicitud de información, y/o derivarlos a la unidad.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Asistente Administrativo.	Página 1 de 6
--	---	---------------



- Operar el conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, así mismo transfiriéndolas a quien corresponda.
- Registrar y distribuir la correspondencia recibida en la Unidad.
- Distribuir la correspondencia a la unidad correspondiente.
- Cumplir con las disposiciones existentes.
- Solicitar, coordinar y administrar los útiles y materiales de la unidad.

## Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Implementar los lineamientos y normativas definidos por la unidad (UAIT) para el manejo de archivos físicos y digitales, llevando así un orden específico a través de expedientes de todas las solicitudes que entran a la unidad. La responsabilidad se lleva a cabo porque de esta manera se tiene un mayor flujo de información ordenada.

### Tareas Permanentes:

- Recibir solicitudes de información.
- Originar expediente de información, velando que cada uno cumpla con los requisitos legales establecidos en la LAIP y RLAIP.
- Redactar la viñeta correspondiente para cada uno de los expediente.
- Gestionar las solicitudes de información con el Oficial de Información.
- Lograr La correcta administración del archivo de documentos, manteniendo respaldos físicos y digitales ante peticiones de usuarios internos y externos.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

30%

Llevar un registro de control de las actividades y gestiones que se llevan a cabo en la unidad, como también un apoyo en cuanto a la organización del trabajo que hace el personal de la Unidad referente a las solicitudes de información presentadas por los usuarios.

### Tareas Permanentes:

- Llevar registros y control de los expedientes de solicitudes de información.
- Llevar control de archivo de la documentación que recibe la jefatura de la Unidad.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

5%

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

### Tareas Permanentes:

- Colaborar con los métodos y procedimientos del sistema de control interno.
- Mantener actualizado el control del activo fijo de la Unidad.
- Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe de la unidad.

## Responsabilidad de Trabajo # 5

5%

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

### Tareas Permanentes:

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

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 03 Asistente Administrativo.	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 **típicamente no repetitivos**.

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

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

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

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

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

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



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

**Requerida:**

- 3 años de experiencia en posiciones similares.

**Deseable:**

- 1 año de experiencia en el sector de electricidad o telecomunicaciones.

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

**Requerida:**

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

**Deseable:**

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

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

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Apoyo administrativo, en solicitud y transferencia de información asociada a la atención de solicitudes de información.
	Centro de Atención al Usuario	
	Gerencia de Electricidad	
	Gerencia de Telecomunicaciones	
	Unidad de Asesoría Jurídica	
	Auditoría Interna	
	Gerencia de informática	
	Gerencia Administrativa	
	Gerencia Financiera	
	Gestión del Talento Humano	
	Unidad de Género	
	Unidad de Planificación	
	UACI	
	Unidad de y Relaciones Públicas y Comunicaciones	
	Registro de Electricidad y Telecomunicaciones	
<b>Externos</b>	Usuarios	Atención de solicitudes de información presentadas y asesorías en cuanto a la presentación y requisitos de las mismas.

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina	95%
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	05%

## Organización

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

