

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECCION:

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

Nota: En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente del **Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas** 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.

SIGET
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

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

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

CONTENIDO

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

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

Sección 01

Centro de Atención al Usuario.

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

Sección 02

Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

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

Sección 03

Unidad de Acceso a la Información y Transparencia

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

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

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

Nota: En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente del Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas 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 03 ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.

ESTRATEGIAS

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

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

CAPITULO III ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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



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

SECCION 02

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS



Nota: En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente del Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas 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 02 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS

OBJETIVO GENERAL:

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

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

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

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

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

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

FUNCIONES:

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

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

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

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

RELACIONES DE TRABAJO

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



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

SECCION 02 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS

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

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

01

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

Título del Puesto

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

-16-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

JEFE

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

AGOSTO 2017

Fecha de Revisión de DP

Objetivo del Puesto:

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

Brindar asesoría para fortalecer la imagen institucional de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones y del o la Titular, conforme con su normativa legal ante la opinión pública salvadoreña, ante los sectores de electricidad y telecomunicaciones, medios de comunicación y el usuario final.

Responsabilidades:

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

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

Responsabilidad de Trabajo # 1

Ej. 50%

Planificar, dirigir y coordinar las actividades de la Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones, asegurando el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normativas, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos de la institución, así como la entrega oportuna y efectiva de asesoría a facilitar. De igual forma realizar el trabajo administrativo que son requeridos por las diferentes unidades de la SIGET.

Tareas Permanentes:

- Participar en las reuniones de coordinación de actividades de la Institución.
- Preparar respuesta a requerimientos de información que soliciten otras unidades o gerencias de la SIGET.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 6
--	---	---------------

- *Elaborar planes operativos anuales de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones, sobre la base de los planes estratégicos de la Gerencia de Electricidad, telecomunicaciones y de las estrategias institucionales.*
- *Revisar y remitir los informes mensuales de avance del Plan operativo Anual del Departamento.*
- *Elaborar presupuesto anual del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones.*
- *Elaborar y/o revisar los informes administrativos requeridos, por ejemplo avance del Plan de trabajo, revisión de metas estratégicas, informe de logros, presupuesto, de capacitaciones realizadas, etc.*
- *Elaborar términos de referencia para el proceso de contratación y administrar contratos de consultorías u orden de compra en caso de que por la naturaleza o complejidad del trabajo a desarrollar se requiera la contratación de un experto o consultor que apoye el trabajo del departamento o de un equipo o bien que se haya programado para ser adquirido. Como administrador de contrato se tiene la responsabilidad de verificar la buena marcha y el cumplimiento de las obligaciones contractuales de todo el proceso, siendo estas: a) verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, b) Revisar y aprobar los informes o productos del contrato, c) elaborar los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales y a la Gerencia Financiera Institucional para efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos, d) conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato, e) elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Adquisición y Contratación de la Administración Pública, entre otros.*
- *Llevar un control de la correspondencia recibida y despachada del departamento. El expediente de cada proceso debe mantenerse constantemente actualizado.*
- *Llevar un control del equipo informático, cámara fotográfica, grabadora, tablets, material promocional que se dispongan en la Unidad.*
- *Realizar los procesos de adquisición y contratación que sean necesarios de conformidad al plan de trabajo y requerimientos que se presenten en el transcurso de sus funciones.*
- *Preparar, proponer y analizar y aprobar propuestas de campaña de publicidad de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.*
- *Revisar requerimientos de compra para su debido trámite ante la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.*
- *Revisar y autorizar costos de publicaciones en Diario Oficial.*
- *Revisar y autorizar solicitudes de publicación ante Casa Presidencial.*
- *Revisar y aprobar planificaciones semanales del trabajo del personal bajo su cargo.*
- *Supervisar el uso adecuado de logos institucionales y de gobierno (manuales de marca).*
- *Recibir y reorientar las denuncias del correo electrónico de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.*
- *Realizar monitoreo digital de medios de comunicación.*

Responsabilidad de Trabajo # 2

Ej. 30%

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

Tareas Permanentes:

- *Establecer reuniones periódicas de planificación y coordinación de actividades con el equipo de trabajo de la Unidad.*
- *Revisar el plan de trabajo anual del personal bajo supervisión y dar seguimiento al mismo.*
- *Brindar retroalimentación oportuna y acompañar a las personas bajo su cargo en el desarrollo de sus funciones.*
- *Identificar y proponer oportunidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.*
- *Gestionar y participar en capacitaciones del personal de la Unidad.*
- *Evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad en las diferentes etapas.*
- *Preparar logística montaje de eventos institucionales (nacionales e internacionales).*
- *Aprobar comunicados, boletines de prensa internos y externos relacionados con el quehacer institucional.*
- *Apoyar a Unidad de Protocolo Institucional.*
- *Realizar monitoreo físico de prensa escrita.*

Responsabilidad de Trabajo # 3

Ej. 20%

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

Tareas Permanentes:

- *Participar en reuniones o formar partes de comités de trabajos institucionales. Definiendo planes de trabajo y metas a realizar a fin de contribuir con el logro y objetivos estratégicos de la SIGET.*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 6
--	---	---------------

- Programar y atender reuniones de trabajo.
- Revisar informes o documentación que soliciten opinión.
- Coordinar reuniones de trabajo con equipo interinstitucional, si el trabajo o proyecto en ejecución lo requiere.
- Reportar las actividades realizadas en el informe mensual de actividades de la Unidad.
- Participar en reuniones, talleres y mesas de trabajo convocadas por otras entidades en relación a temas relacionadas con el área de Comunicaciones y sean designados por el Superintendente.
- Participar en ferias en donde se involucre la imagen institucional y velar por su mantenimiento.
- Realización de monitoreos calendarizados de noticias en medios digitales.
- Recorte calendarizado de noticias de electricidad y telecomunicaciones de los periódicos impresos.
- Pegado de noticias recortadas de electricidad y telecomunicaciones para empastado.
- Compartir información sobre noticias relacionadas con electricidad y telecomunicaciones.

Resolución de Problemas

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

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

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

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

Libertad para Actuar / Impacto.

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

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

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

Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciado en Periodismo, Comunicaciones, Mercadeo o Relaciones Públicas, o combinación equivalente de educación y experiencia laboral en la rama.
Post-grado (especialización, Maestría, PhD)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Comunicación Organizacional, Comunicaciones, Asesoramiento de Imagen

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

Requerida:

- Al menos 5 años de experiencia profesional en el área de Comunicaciones o Relaciones Públicas.

Deseable:

- Experiencia laboral acumulada de al menos de 5 años especialmente en prensa escrita y televisiva.

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

Requerida:

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.
- Capacidad de análisis y síntesis de ideas.
- Capacidad de planeación y organización del trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Creatividad e iniciativa.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

Deseable:

- Buenas relaciones con los principales contactos de los medios de comunicación nacional (prensa, radio y televisión).
- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 4 de 6
--	---	---------------

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

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

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

Comportamientos evaluados:

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

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

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

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

A

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

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

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

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

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

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 5 de 6
--	---	---------------

Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Todas las Unidades y Gerencias	Brindar asesoría comunicacional, de imagen y publicitario en las actividades de la institución, de cara a la población.
Externos	Casa Presidencial Asamblea Legislativa (comisiones, asesores y diputados) Medios de Comunicación (prensa, radio, tv) Periodistas (prensa y radio) Consejo Nacional de Energía Ministerio de Economía Operadores de telefonía Operadores del Sector de Electricidad Proveedores varios CRIE (Comisión Regional de Interconexión Eléctrica) COMTELCA (Comisión de Telecomunicaciones Centroamericanas)	Recibir lineamientos y dirección de la Unidad de Comunicaciones de Casa Presidencial. Coordinar actividades, eventos y reuniones de trabajo, vinculadas con el quehacer institucional. Investigar sobre temas relacionados con los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

Condiciones de Trabajo

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

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

Organización

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



02

ESPECIALISTA I EN COMUNICACIONES- MONITOREO DE MEDIOS, REDACCIÓN E INVESTIGACIÓN

Título del Puesto

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

-14-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

EXPERTO

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

AGOSTO 2017

Fecha de Revisión de DP

Objetivo del Puesto:

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

Difundir el quehacer institucional al interior y exterior de la SIGET a través de los medios de comunicación internos y externos mediante el uso de informes técnicos y de prensa. Además de proteger la imagen institucional con la oportuna respuesta ante crisis comunicacionales.

Responsabilidades:

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

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

Responsabilidad de Trabajo # 1

Ej. 25%

Elaboración de un Informe Técnico de Indicadores donde muestren el comportamiento de los sectores de electricidad y telecomunicaciones para su difusión, principalmente, externa los diferentes actores del sector, periodistas y público en general.

Tareas Permanentes:

- Actualización de data de estadísticas de electricidad (fuente: Unidad de Transacciones, Consejo Nacional de Energía, Comisión Regional de Interconexión Eléctrica, Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local y SIGET)
- Actualización de data de estadísticas de telecomunicaciones (fuente SIGET)
- Elaboración de matriz consolidada de Indicadores
- Elaboración de informe gráfico para envío a diseño
- Revisión de informe final luego de diseño.

Capítulo VI	Sección 02	Página 1 de 6
Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	

Responsabilidad de Trabajo # 2

Ej. 15%

Coordinación de conferencias de prensa y actos externos de la SIGET

Tareas Permanentes:

- *Elaboración y envío de convocatorias de prensa*
- *Elaboración y distribución de boletines de prensa*
- *Toma y distribución de fotografías institucionales*
- *Grabación y distribución de audios de actividades institucionales*
- *Administración de redes sociales*

Responsabilidad de Trabajo # 3

Ej. 15%

Apoyar en la elaboración del seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la Unidad de Comunicaciones.

Tareas Permanentes:

- *Realizar el recuento de actividades de la Unidad de Comunicaciones*
- *Alimentar el Plan Operativo Anual de forma mensual*
- *Generar el soporte de cada actividad en la que participa y realiza la Unidad de Comunicaciones (anexos del Plan Operativo Anual)*
- *Elaborar los reportes sustantivos del Plan Operativo Anual*

Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Elaboración de discursos de la Superintendencia (e) u otro personal de la SIGET que participe en actos protocolarios internos o externos.

Tareas Permanentes:

- *Recopilación de insumos para elaboración del discurso.*
- *Redacción del discurso.*
- *Revisión del discurso*

Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Planificación y elaboración de campañas publicitarias e informativas de la SIGET para dar conocer logros y/o información relevante para la población.

Tareas Permanentes:

- *Entrevistas con personal interno para recopilar información para la campaña.*
- *Elaboración de informe con propuesta de campaña.*
- *Elaboración de presentación para la Gerencia con puntos clave de la campaña.*
- *Realización de guion de video*

Responsabilidad de Trabajo # 6

10%

Realizar un adecuado y oportuno monitoreo de noticias, recopilación de información y análisis de temas relacionados con los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones y demás acciones que realiza la SIGET

Tareas Permanentes:

- *Monitoreo de medio impresos, radio, tv y digitales*
- *Elaboración de informe de noticias para dirección superior*
- *Elaboración de informe de noticias para personal de la Institución*
- *Recopilación de información generada por otras instituciones públicas y privadas relacionada con SIGET*
- *Elaboración de análisis, resúmenes ejecutivos y punteos sobre temas de interés relacionados con SIGET*
- *Coordinar empastado de recortes de periódicos*

Responsabilidad de Trabajo # 7

5%

Realizar requerimientos de compras y contrataciones de bienes y servicios relacionadas con las acciones propias de la Unidad y en apoyo a otras dependencias de la Institución

<p>Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.</p>	<p>Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.</p>	<p>Página 2 de 6</p>
--	---	----------------------

Tareas Permanentes:

- Realizar estudio de mercado
- Elaborar requerimientos de compras y contrataciones
- Realizar términos de referencia
- Elaborar evaluaciones de ofertas técnicas y económicas
- Recepción, revisión de facturas y elaboración de actas de recepción de bienes y servicios

Responsabilidad de Trabajo # 8

5%

Apoyar en la realización de eventos que lleva a cabo la SIGET o donde participan como invitados.

Tareas Permanentes:

- Elaboración y envío de convocatorias de prensa
- Elaboración y distribución de boletines de prensa
- Toma de fotografías institucionales
- Gestionar entrevistas con medios de comunicación
- Grabación y distribución de audios de actividades institucionales
- Difusión en redes sociales

Responsabilidad de Trabajo # 9

5%

Gestionar el seguimiento del presupuesto de la Unidad de Comunicaciones y elaboración anual del presupuesto.

Tareas Permanentes:

- Control de presupuesto y seguimiento
- Recopilación de insumos para elaborar presupuesto
- Elaboración anual del presupuesto

Tareas no permanentes:

- Redacción de notas informativas y publicitarias en revistas y otros medios impresos.
- Gestión de entrevistas en medios de comunicación.
- Acompañamiento a la Superintendente y demás personal de SIGET en entrevistas.
- Coordinación interinstitucional para organización de eventos y conferencias de prensa.
- Acompañamiento en ferias y festivales del BV.
- Actualización de base de datos de periodistas.
- Organización de capacitación a periodistas.
- Diseño de elaboración de material divulgativo de SIGET (Brochures).
- Diseño de agendas institucionales.
- Redacción de material informativo en agendas institucionales.

Resolución de Problemas

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

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

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

El ocupante de la plaza se encuentra en un nivel 2 de resolución de problemas porque. El titular debe usar habilidades de interpolación para escoger la estrategia correcta para tratar un problema dado

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	Página 3 de 6
--	--	---------------

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

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

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

Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ciencias de la Comunicación o carreras afines
N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A

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

Requerida:

3 años en puestos similares en actividades de elaboración, distribución, divulgación y seguimiento de material periodístico

Deseable:

2 años de preferencia en instituciones de gobierno

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

Requerida:

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.
- Capacidad de análisis jurídico y síntesis de ideas.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para atender público.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

Deseable:

- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	Página 4 de 6
--	--	---------------

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

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

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

Comportamientos evaluados:

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	Página 5 de 6
--	--	---------------

Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Todas las dependencias de SIGET	Facilitar información sobre el trabajo y los servicios que presta SIGET a fin de solventar las solicitudes de los distintos medios de comunicación. Realizar procesos administrativos y solicitar apoyo logístico.
	Externos Medios de Comunicación Instituciones Estatales Operadores de telefonía Generadores y distribuidores de electricidad Agencias de publicidad Proveedores	Posicionar de manera efectiva la imagen institucional a través de la oportuna información brindada a los medios de comunicación y la colaboración con otras instituciones.

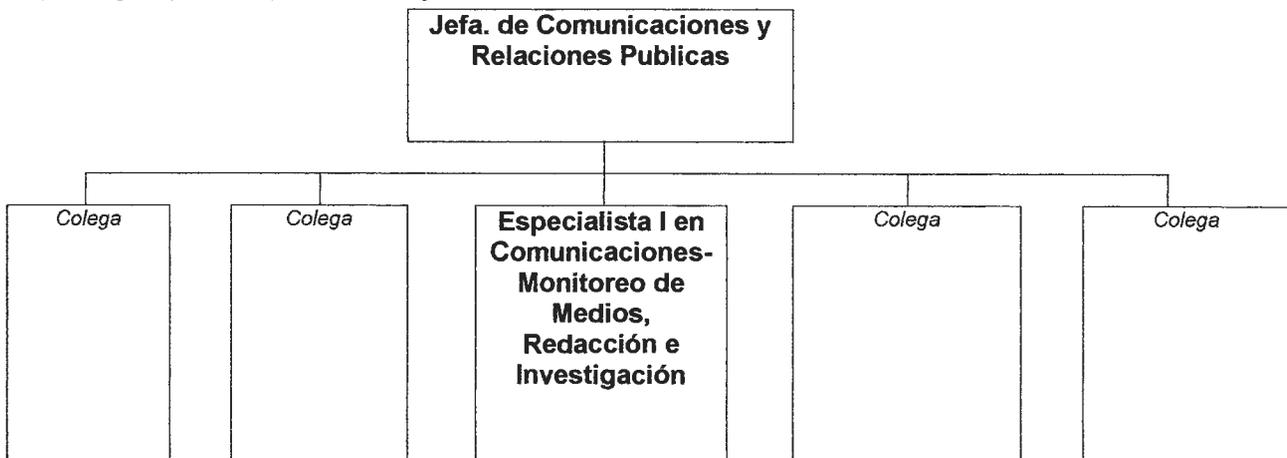
Condiciones de Trabajo

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

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

Organización

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



Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Especialista I en Comunicaciones-Monitoreo de medios Redacción e Investigación.	Página 6 de 6
--	--	---------------

03

ANALISTA I EN COMUNICACIONES- ADMINISTRACIÓN Y EVENTOS

Título del Puesto

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

-12-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

EXPERTO

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

AGOSTO 2017

Fecha de Revisión de DP

Objetivo del Puesto:

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

Garantizar el cumplimiento de disposiciones legales a través de la oportuna publicación de acuerdos, edictos, resoluciones y otras publicaciones que las diferentes gerencias y de la SIGET que lo soliciten; procesos administrativos y compra de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones, así como también realizar la adecuada coordinación para el buen desarrollo de diferentes eventos Institucionales internos y externos.

Responsabilidades:

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

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

Responsabilidad de Trabajo # 1

25%

Garantizar que los acuerdos, edictos, resoluciones y otras publicaciones que solicitan las Gerencias y Unidades de la SIGET realicen en los tiempos y plazos requeridos de acuerdo a la Ley.

Tareas Permanentes:

- Procesar solicitudes de publicación
- Solicitar arte del archivo a publicar y cotizaciones
- Revisar que las cotizaciones solicitadas y artes estén correctos de acuerdo a lo solicitado
- Solicitar presupuesto de la publicación
- Solicitar aprobación de arte a Gerencia o Unidad solicitante

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.	Página 1 de 6
--	---	---------------

- *Hacer requerimiento a la UACI de las publicaciones*
- *Hacer evaluaciones de requerimientos de publicación*
- *Solicitar autorización del Gerente de Gerente de Participación Ciudadana*
- *Solicitar a CAPRES autorización de la publicación.*
- *Verificar y dar seguimiento a las publicaciones*
- *Solicitar publicación en Diario Oficial*
- *Recepción verificación de facturas y elaboración de acta de recepción.*
- *Realizar informes mensuales de costos de publicación*
- *Coordinar con proveedor para empastado de costos de publicación*

Responsabilidad de Trabajo # 2

25%

Realizar requerimientos de compras y contrataciones de bienes y servicios relacionadas con las acciones propias de la Unidad y en apoyo a otras dependencias de la Institución.

Tareas Permanentes:

- *Realizar solicitudes de cotizaciones de bienes y servicios*
- *Realizar términos de referencia, evaluaciones técnicas y económicas de ofertas.*
- *Elaborar requerimiento de compras y contrataciones a la Unidad de Adquisiciones y Contratos Institucionales*
- *Hacer evaluaciones de requerimientos de compras*
- *Recepcionar, revisar facturas y elaboración de actas*

Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

Brindar apoyo en planeación, coordinación logística y operativa a diversos tipos de eventos externos y internos a otras dependencias de la Institución.

Tareas Permanentes:

- *Solicitar cotizaciones a Hoteles*
- *Hacer cuadro comparativo*
- *Coordinar reservación para el desarrollo del evento*
- *Coordinar el montaje*
- *Hacer requerimiento a la UACI*
- *Hacer evaluaciones de requerimientos de publicación*
- *Brindar apoyo logístico el día del evento*
- *Recepcionar, revisar facturas y elaboración de actas*

Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Garantizar que se realice una efectiva campaña, con el objetivo de posicionar de una manera positiva la institución dando a conocer los servicios y la labor que la SIGET desempeña en beneficio de la población.

Tareas Permanentes:

- *Coordinar con Agencia de Publicidad*
- *Revisar y evaluar la propuesta de campaña*
- *Hacer requerimiento a la UACI*
- *Hacer evaluaciones de requerimientos de publicación*
- *Hacer carta a CAPRES donde se solicita autorización*
- *Verificar y dar seguimiento a las pautas*
- *Recepcionar y revisar facturas y posteriormente elaborar acta de recepción.*

Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Apoyar en la elaboración del presupuesto anual, seguimiento y verificación del plan estratégico para el adecuado cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a desarrollar durante el año.

Tareas Permanentes:

- *Elaboración de presupuesto*
- *Verificar que las compras de bienes y servicios respeten los montos y tiempos establecidos en el plan anual*

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.	Página 2 de 6
--	---	---------------

Responsabilidad de Trabajo # 6

10%

Realizar y brindar apoyo en diversas actividades administrativas con el fin de garantizar un adecuado uso y desempeño de las tareas y funciones asignadas a la Unidad.

Tareas Permanentes:

- Manejo y control de archivo físico y digital
- Apoyo logístico y operativo en compras, requisiciones y manejo de activo fijo.

Responsabilidad de Trabajo # 7

5%

Representación de SIGET en diferentes eventos, ferias comités y otras actividades en las que requiera una adecuada y destacada participación de la institución.

Tareas Permanentes:

- Representar a SIGET en comités de trabajo interinstitucional
- Representar a SIGET en ferias de carácter público y privado
- Representar a SIGET talleres, seminarios y otros tipos de actividad

Responsabilidad de Trabajo # 8

5%

Realizar un adecuado y oportuno monitoreo de noticias, recopilación de información y análisis de temas relacionados con los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones y demás acciones que realiza la SIGET

Tareas Permanentes:

- Monitorear de medio impresos, radio, tv y digitales;
- Elaborar informe de noticias para ser entregado a la Dirección Superior;
- Elaborar informe de noticias para ser distribuido a todo el personal de la Institución;
- Recopilar información generada por otras instituciones públicas y privadas relacionada con SIGET;

Resolución de Problemas

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

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

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

Esta posición tiene un nivel 2 de resolución de problemas ya que desempeña actividades de tipo similares y repetitivas

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.	Página 3 de 6
--	--	---------------

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

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

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

Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciada en Administración de Empresas o carreras afines.
Maestría en Administración de Negocios	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administración de Negocios

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

Requerida:

- Mínimo 3 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en dptos. De comunicación y/o agencias publicitarias

Deseable:

- Mínimo 2 años de experiencia en medios de comunicación masiva;

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

Requerida:

- Experiencia en el desarrollo de actividades de Relaciones Públicas, organización y montaje de eventos a nivel institucional;
- Experiencia en la compra de espacios en medios de comunicación (pauta publicitaria);
- Conocimiento en diseño gráfico;
- Conocimiento en Producción de Spot Televisivos y de Radio.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

Deseable:

- Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.	Página 4 de 6
--	--	---------------

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

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

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

Comportamientos evaluados:

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Analista I en Comunicaciones – Administración y Eventos.	Página 5 de 6
--	--	---------------

Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Todas las dependencias de la SIGET	Facilitar los procesos de publicación, y la adecuada coordinación para el desarrollo de eventos internos y externos con el objetivo de satisfacer las necesidades de la institución.
Externos	Instituciones estatales, Operadores de telefonía, Generadores y operadores de Electricidad, Medios de comunicación Nacionales e Internacionales, empresas Privadas.	Cumplimiento con disposiciones legales (publicaciones), coordinación con Hoteles para la realización de eventos.

Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

75 %

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

25 %

Organización

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



04

TECNICO EN COMUNICACIONES –PRENSA Y MEDIOS

Título del Puesto

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

-13-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

EXPERTO

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

AGOSTO 2017

Fecha de Revisión de DP

Objetivo del Puesto:

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

Garantizar el cumplimiento de disposiciones legales a través de la oportuna publicación de acuerdos, edictos, resoluciones y otras publicaciones que las diferentes gerencias y de la SIGET que lo soliciten; así como también realizar la adecuada coordinación para el buen desarrollo de diferentes eventos Institucionales internos y externos.

Responsabilidades:

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

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

Responsabilidad de Trabajo # 1

25%

Garantizar que los acuerdos, edictos, resoluciones y otras publicaciones que solicitan las Gerencias y Unidades de la SIGET realicen en los tiempos y plazos requeridos de acuerdo a la Ley.

Tareas Permanentes:

- Recepcionar y procesar solicitudes de publicación
- Solicitar arte del archivo a publicar y cotizaciones
- Revisar que las cotizaciones solicitadas y artes estén correctos de acuerdo a lo solicitado
- Hacer requerimiento a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales de las publicaciones
- Solicitar a Casa Presidencial autorización de la publicación.
- Verificar y dar seguimiento a las publicaciones
- Solicitar publicación en Diario Oficial
- Recepción verificación de facturas y elaboración de acta de recepción.
- Realizar informes mensuales de costos de publicación
- Coordinar con proveedor para empastado de costos de publicación

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones – Prensa y Medios	Página 1 de 6
--	---	---------------

Responsabilidad de Trabajo # 2 **25%**

Realizar requerimientos de compras y contrataciones de bienes y servicios relacionadas con las acciones propias de la Unidad y en apoyo a otras dependencias de la Institución.

Tareas Permanentes:

- Realizar solicitudes de cotizaciones de bienes y servicios
- Elaborar requerimiento de compras y contrataciones a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales
- Realizar términos de referencia, evaluaciones técnicas y económicas de ofertas
- Recepcionar, revisar facturas y elaboración de actas

Responsabilidad de Trabajo # 3 **10%**

Brindar apoyo en planeación, coordinación logística y operativa a diversos tipos de eventos externos y internos a otras dependencias de la Institución.

Tareas Permanentes:

- Solicitar cotizaciones a Hoteles
- Hacer cuadro comparativo
- Coordinar reservación para el desarrollo del evento
- Coordinar el montaje
- Hacer requerimiento a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales
- Brindar apoyo logístico el día del evento
- Recepcionar, revisar facturas y elaboración de actas

Responsabilidad de Trabajo # 4 **10%**

Garantizar que se realice una efectiva campaña, con el objetivo de posicionar de una manera positiva la institución dando a conocer los servicios y la labor que la SIGET desempeña en beneficio de la población.

Tareas Permanentes:

- Coordinar con Agencia de Publicidad
- Revisar y evaluar la propuesta de campaña
- Hacer requerimiento a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales
- Hacer carta a CAPRES donde se solicita autorización
- Verificar y dar seguimiento a las pautas
- Recepcionar y revisar facturas y posteriormente elaborar acta de recepción.

Responsabilidad de Trabajo # 5 **10%**

Apoyar en la elaboración del presupuesto anual, seguimiento y verificación del plan estratégico para el adecuado cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a desarrollar durante el año.

Tareas Permanentes:

- Elaboración de presupuesto
- Verificar que las compras de bienes y servicios respeten los montos y tiempos establecidos en el plan anual
- Informe de publicaciones mensuales

Responsabilidad de Trabajo # 6 **10%**

Realizar y brindar apoyo en diversas actividades administrativas con el fin de garantizar un adecuado uso y desempeño de las tareas y funciones asignadas a la Unidad.

Tareas Permanentes:

- Manejo y control de archivo físico y digital
- Apoyo logístico y operativo en compras, requisiciones y manejo de activo fijo.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones – Prensa y Medios	Página 2 de 6
---	--	---------------

Responsabilidad de Trabajo # 7

05%

Representación de SIGET en diferentes eventos, ferias comités y otras actividades en las que requiera una adecuada y destacada participación de la institución.

Tareas Permanentes:

- Representar a SIGET en comités de trabajo interinstitucional
- Representar a SIGET en ferias de carácter público y privado
- Representar a SIGET talleres, seminarios y otros tipos de actividad

Responsabilidad de Trabajo # 8

05%

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

Tareas Permanentes:

- Participar en reuniones o formar partes de comités de trabajos institucionales. Definiendo planes de trabajo y metas a realizar a fin de contribuir con el logro y objetivos estratégicos de la SIGET.
- Apoyar en la elaboración de nuevas propuestas/iniciativas, asesorando en los aspectos técnicos vinculados a las áreas de gestión de la institución.
- Programar y atender reuniones de trabajo.
- Revisar informes o documentación que soliciten opinión.
- Coordinar reuniones de trabajo con equipo interinstitucional, si el trabajo o proyecto en ejecución lo requiere.
- Reportar las actividades realizadas en el informe mensual de actividades del departamento.
- Participar en reuniones, talleres y mesas de trabajo convocadas por otras entidades en relación a temas que atañen al departamento y sean designados por el Gerente, Superintendente o Junta de Directores.

Resolución de Problemas

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

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

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

Esta posición tiene un nivel 2 de resolución de problemas ya que desempeña actividades en las cuales se requiere capacidad de análisis e interpretación de lo que se tiene que hacer.

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

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

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones – Prensa y Medios	Página 3 de 6
---	--	---------------

Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante universitario con mínimo de 2 años en carreras relacionadas a las Ciencias de la Comunicación o afines.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

Requerida:

- Mínimo 3 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en dptos. De comunicación y/o agencias publicitarias

Deseable:

- Mínimo 2 años de experiencia en medios de comunicación masiva;

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

Requerida:

- Experiencia en el desarrollo de actividades de Relaciones Públicas, organización y montaje de eventos a nivel institucional;
- Experiencia en la compra de espacios en medios de comunicación (pauta publicitaria);
- Conocimiento en diseño gráfico;
- Conocimiento en Producción de Spot Televisivos y de Radio.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

Deseable:

- Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

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

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

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

Comportamientos evaluados:

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

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

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

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

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

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

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

Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Todas las dependencias de la SIGET	Facilitar los procesos de publicación, y la adecuada coordinación para el desarrollo de eventos internos y externos con el objetivo de satisfacer las necesidades de la institución.
Externos	Instituciones estatales, Operadores de telefonía, Generadores y operadores de Electricidad, Medios de comunicación Nacionales e Internacionales, empresas Privadas.	Cumplimiento con disposiciones legales (publicaciones), coordinación con Hoteles para la realización de eventos.

Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

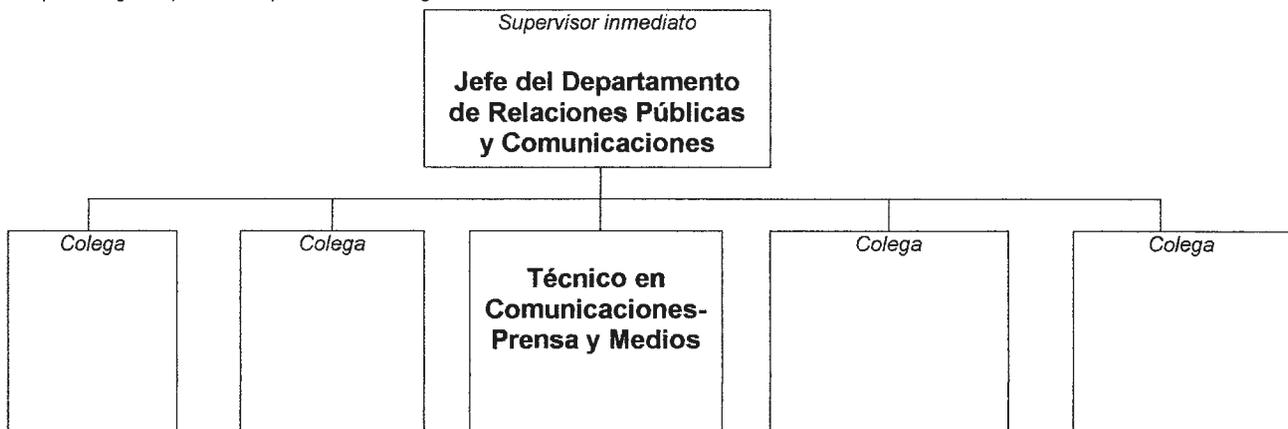
80 %

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

20 %

Organización

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



05

TÉCNICO EN COMUNICACIONES - MARKETING Y REDES SOCIALES

Título del Puesto

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

-11-

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

EXPERTO

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

AGOSTO 2017

Fecha de Revisión de DP

Objetivo del Puesto:

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

Garantizar a través de una creación efectiva y adecuada imagen de la institución por medio de estrategias de mercadeo y un constante monitoreo actualizado en conjunto al seguimiento de las redes sociales.

Responsabilidades:

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

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

Responsabilidad de Trabajo # 1

25%

Colaborar con la recopilación de información en las redes sociales a donde estén involucrada información sobre las Gerencias de Electricidad, telecomunicaciones y Participación Ciudadana, con respecto a los logros alcanzados por cada una de ellas y compartir en medios o noticias relevantes.

Tareas Permanentes:

- Coordinación con Gerentes para solicitar la información
- Resguardar en una base de datos la información proporcionada.
- Seleccionar la información que será compartida en redes sociales.
- Monitorear las preguntas, consultas y comentario para dar pronta respuesta en redes sociales.
- Crear informe del monitoreo en redes sociales.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Marketing y Redes Sociales	Página 1 de 5
--	--	---------------

Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Garantizar la buena imagen de SIGET a través de las redes sociales, manteniendo a la población en general informada sobre el quehacer de la institución.

Tareas Permanentes:

- Selección de las publicaciones que se colocaran en las redes sociales.
- Gestionar la autorización de Dirección Superior para subir la información a redes sociales.
- Garantizar la adecuada imagen de la Superintendencia sobre el quehacer de la SIGET a través de las redes sociales.
- Garantizar la imagen gráfica y audiovisual para que los y las usuarias reconozcan e identifiquen con el servicio que brinda la institución.

Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

Cooperar con el equipo de comunicaciones la asistencia a reuniones de trabajo internas y externas con la finalidad de colaborar con logísticas de eventos que realiza la institución y recabar información oficiosa.

Tareas Permanentes:

- Asistir a reuniones institucionales con las Gerencias y Unidades.
- Asistir a reuniones externas establecidas con otras instituciones de gobierno.
- Generar informes sobre los acuerdos tomados en las reuniones.
- Resguardar en la base de datos la información recabada en las reuniones.
- Darle seguimiento a los acuerdos tomados en las reuniones hasta su culminación.

Responsabilidad de Trabajo # 4

20%

Estudio de mercadeo para lograr una mayor viabilidad en la información que se brinda desde la institución a la población y viceversa.

Tareas Permanentes:

- Buscar nuevas metodologías para brindar mejores servicios que ayuden a las personas a realizar acciones y respondan a sus necesidades.
- Realizar estudios de mercado de productos y servicios para garantizar la eficiencia de los recursos y de calidad

Responsabilidad de Trabajo # 5

25%

Monitoreo de periódicos digitales y noticieros televisivos en redes sociales.

Tareas Permanentes:

- Monitoreo de páginas de Facebook, Twitter, YouTube sobre noticias relacionadas a los sectores regulados por la institución
- Evaluación de la presencia en redes sociales para conocer las repercusiones sobre las actividades que realiza la institución estableciendo un plan de evaluación para recoger datos estadísticos.
- Compartir información recolectada para conocimiento.
- Realización de monitoreos calendarizados de noticias en medios digitales.
- Recorte calendarizado de noticias de electricidad y telecomunicaciones de los periódicos impresos.
- Pegado de noticias recortadas de electricidad y telecomunicaciones para empastado

Resolución de Problemas

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

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

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

2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Marketing y Redes Sociales	Página 2 de 5
--	--	---------------

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

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

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

Conocimientos y Capacidades *(Conocimiento Práctico)*

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciatura de Ciencias de las Comunicaciones, Empresas, Economía, Licenciado en Mercadotecnia o carrera afines

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

Requerida:

- Mínimo 3 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en dptos. De comunicación y/o agencias publicitarias

Deseable:

- Mínimo 2 años de experiencia en medios de comunicación masiva;

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

Requerida:

- Experiencia en el desarrollo de actividades de Relaciones Públicas, organización y montaje de eventos a nivel institucional;
- Experiencia en la compra de espacios en medios de comunicación (pauta publicitaria);
- Conocimiento en diseño gráfico;
- Conocimiento en Producción de Spot Televisivos y de Radio.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

Deseable:

- Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Marketing y Redes Sociales	Página 3 de 5
--	--	---------------

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

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

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

Comportamientos evaluados

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

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

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

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

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

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

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

Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Todas las dependencias de la SIGET	Facilitar los procesos de publicación, y la adecuada coordinación para el desarrollo de eventos internos y externos con el objetivo de satisfacer las necesidades de la institución.
Externos	Instituciones estatales, Operadores de telefonía, Generadores y operadores de Electricidad, Medios de comunicación Nacionales e Internacionales, empresas Privadas.	Recopilar información necesaria para realización de eventos posteriores.

Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

70%

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

30%

Organización

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



06

TÉCNICO DE COMUNICACIONES – PROMOCION INSTITUCIONAL

Título del Puesto

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

11

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

EXPERTO

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

AGOSTO DE 2017

Fecha de Revisión de DP

Objetivo del Puesto:

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

Realizar y producir material de diseño gráfico y publicidad institucional para su difusión interna y externa, diseño de materiales para presentación e identificación institucional y en los eventos que sean requeridos.

Responsabilidades:

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

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

Responsabilidad de Trabajo # 1

35%

Realizar el diseño de material informativo y de apoyo para Gerencias y Unidades Institucionales para su difusión interna y externa.

Tareas Permanentes:

- Maquetación de boletines para comités de la institución, papelería institucional e informes institucionales.
- Elaboración de logotipos para las diferentes Gerencias y Unidades de SIGET.
- Diseño de información institucional para su uso y distribución.
- Elaboración de material informativo impreso para distribución interna en campañas institucionales internas y externas.
- Realización de tarjetas para días festivos, felicitaciones y pésame.
- Diseño de señalética para uso institucional.
- Reuniones de planificación para realización de trabajos.

Responsabilidad de Trabajo # 2

25%

Diseño de material digital institucional para publicación interna y externa a través redes sociales y correo electrónico.

Tareas Permanentes:

- *Elaboración de línea gráfica para mensajes para redes sociales.*
- *Maquetación y diseño de infografías para redes sociales y de artes digitales para campañas en redes sociales.*
- *Diseño de banners web para página institucional.*
- *Elaboración de tarjetas de invitaciones digitales para distribución en correos electrónicos.*
- *Edición de fotografías para redes.*
- *Digitalización de elementos a utilizar en redes.*

Responsabilidad de Trabajo # 4

20%

Colaborar con el diseño de la imagen para la difusión, presentación e identificación de los eventos institucionales tanto internos como externos.

Tareas Permanentes:

- *Realizar el diseño de materiales de impresión para montajes de eventos y actividades institucionales.*
- *Elaboración de material audiovisual para eventos.*
- *Elaboración y diseño de banners, roll ups, gafetes, folletos, portadas e invitaciones para las actividades y eventos institucionales.*
- *Edición de fotografías para materiales impresos.*
- *Apoyar con material gráfico a otras Unidades y Gerencias en eventos internos y externos.*

Responsabilidad de Trabajo # 7

10%

Apoyar en el almacenamiento de material informativo impreso para servir de apoyo a las diferentes unidades y gerencias tanto dentro como fuera de la institución para ser entregados a la población.

Tareas Permanentes:

- *Recepción de memorándum solicitando los brochures y afiches informativos para ser entregados en eventos, ferias o gabinetes.*
- *Conteo de materiales según lo solicitado por las diferentes unidades y gerencias.*
- *Entrega de materiales informativos impresos a las unidades y gerencias que lo soliciten.*

Responsabilidad de Trabajo # 8

10%

Apoyar a la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas de SIGET que se llevan a cabo diariamente ya sea en base a turnos o dependiendo de la situación de emergencia.

Tareas Permanentes:

- *Realización de monitoreos calendarizados de noticias en medios digitales.*
- *Recorte calendarizado de noticias de electricidad y telecomunicaciones de los periódicos impresos.*
- *Pegado de noticias recortadas de electricidad y telecomunicaciones para empastado.*
- *Compartir información sobre noticias relacionadas con electricidad y telecomunicaciones.*
- *Apoyar en la reacción oportunamente en momentos de crisis comunicacional.*

Resolución de Problemas

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

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

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

Esta posición tiene un nivel 2 de resolución de problemas ya que desempeña actividades de tipo similares y repetitivas

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Promoción Institucional	Página 2 de 5
--	---	---------------

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

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

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

Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico graduado o Profesional graduado en Diseño Gráfico y carreras afines.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

Requerida:

- Mínimo 2 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en puestos de comunicación y/o agencias publicitarias

Deseable:

- Experiencia laboral acumulada especialmente en diseño gráfico y multimedia.

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

Requerida:

- Experiencia en diseño gráfico y multimedia;
- Conocimiento en impresiones y publicaciones web.
- Conocimiento y destreza para toma de fotografías.
- Conocimiento en diseño gráfico.
- Buena redacción y ortografía.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente programas diseño gráfico, multimedia, e informática.

Deseable:

- Conocimiento intermedio del idioma inglés

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Promoción Institucional	Página 3 de 5
--	---	---------------

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

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

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

Comportamientos evaluados:

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

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

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

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

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

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

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

Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Las Gerencias y Unidades de SIGET	Facilitar material informativo tanto impreso como digital de SIGET a fin de solventar las necesidades y solicitudes de las demás unidades y gerencias. Elaboración de materiales de impresión y digitales para las diferentes gerencias y unidades. Realizar monitoreo de periódicos digitales y envío de información por medio de correo electrónico y grupo de monitoreo de redes.
Externos	Medios de Comunicación, Instituciones Estatales, Operadores de telefonía, Generadores y distribuidores de electricidad, Agencias de publicidad, Proveedores.	Posicionar de manera efectiva la imagen institucional a través del material impreso y digital compartiéndolo con medios de comunicación y las demás instituciones. Envío de material digital de SIGET a través de redes sociales a las demás instituciones para su divulgación.

Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina	65 %
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	35 %

Organización

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



07

TÉCNICO EN COMUNICACIONES - AUDIOVISUALES

Título del Puesto

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

11

Grado/Nivel Puesto

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

EXPERTO

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

AGOSTO DE 2017

Fecha de Revisión de DP

Objetivo del Puesto:

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

Realizar y producir material audiovisual de SIGET para difusión interna así como externa, Diseño de materiales para presentación e identificación institucional interna y para los eventos institucionales que sean requeridos.

Responsabilidades:

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

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

Responsabilidad de Trabajo # 1

30%

Realizar los materiales informativos audiovisuales por medio de la edición de audios y videos institucionales incluyendo sus animaciones necesarias para transmitir mensajes eficaces y de fácil entendimiento para la población.

Tareas Permanentes:

- Grabación y edición de los audios a utilizar en videos.
- Edición de audios para cuñas institucionales.
- Edición de videos para spots institucionales.
- Edición y creación de efectos y animaciones de videos para informativos institucionales.
- Diseño de animación de logotipos, texto, intros, transiciones y salidas para videos.

Capítulo VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Audiovisuales	Página 1 de 6
--	---	---------------

Responsabilidad de Trabajo # 2

15%

Colaborar con el diseño de la imagen para la difusión, presentación e identificación de los eventos institucionales tanto internos como externos.

Tareas Permanentes:

- Realizar el diseño de materiales de impresión para montajes de eventos y actividades institucionales.
- Elaboración de material audiovisual para eventos.
- Elaboración y diseño de banners, roll ups, gafetes, folletos, portadas e invitaciones para las actividades y eventos institucionales.
- Edición de fotografías para materiales impresos.
- Apoyar con material gráfico a otras Unidades y Gerencias en eventos internos y externos.

Responsabilidad de Trabajo # 3

25%

Realizar coberturas fotográficas y de video en eventos institucionales, a la vez de resguardar el material conseguido.

Tareas Permanentes:

- Realizar las coberturas fotográficas para reuniones, eventos, festivales, gabinetes e inspecciones.
- Realizar acompañamientos a la Superintendente para coberturas de entrevistas en los diferentes medios.
- Almacenar y administrar el material fotográfico recopilado.
- Realización de informes de cobertura fotográfica.
- Realizar y administrar las coberturas en video de los eventos internos y externos solicitados.
- Almacenar y administrar el material de audio y video de las coberturas realizadas.
- Realización de informes de cobertura en video.
- Verificar el funcionamiento y mantenimiento de los equipos de cobertura y apoyo para eventos, cámaras fotográficas, cámara de video, micrófonos, receptores y consola de sonido.

Responsabilidad de Trabajo # 4

15%

Administración de los materiales fotográficos, audiovisuales y de los trabajos digitales realizados por el equipo de producción de diseño y audiovisual para apoyo institucional en las diferentes unidades y gerencias que lo requieran.

Tareas Permanentes:

- Administración y almacenamiento de archivos digitales trabajados.
- Compartir material digital institucional, solicitado por las diferentes unidades y gerencias.
- Administración y almacenamiento de fotografías por fecha y nombre de evento.
- Selección de las mejores fotografías de eventos para compartir en la página web o las unidades y gerencias según su necesidad.
- Administración y almacenamiento de videos y audios por fecha y nombre de evento
- Selección de videos para las ediciones de video.

Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Apoyar en el almacenamiento de material informativo impreso para servir de apoyo a las diferentes unidades y gerencias tanto dentro como fuera de la institución para ser entregados a la población.

Tareas Permanentes:

- Recepción de memorándum solicitando los brochures y afiches informativos para ser entregados en eventos, ferias o gabinetes.
- Conteo de materiales según lo solicitado por las diferentes unidades y gerencias.
- Entrega de materiales informativos impresos a las unidades y gerencias que lo soliciten.

Responsabilidad de Trabajo # 6

5%

Apoyar a la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas de SIGET que se llevan a cabo diariamente ya sea en base a turnos o dependiendo de la situación de emergencia.

Tareas Permanentes:

- Realización de monitoreos calendarizados de noticias en medios digitales.
- Recorte calendarizado de noticias de electricidad y telecomunicaciones de los periódicos impresos.
- Pegado de noticias recortadas de electricidad y telecomunicaciones para empastado.
- Compartir información sobre noticias relacionadas con electricidad y telecomunicaciones.
- Apoyar en la reacción oportunamente en momentos de crisis comunicacional.

Resolución de Problemas

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

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

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

Esta posición tiene un nivel 2 de resolución de problemas ya que desempeña actividades de tipo similares y repetitivas

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

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

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

Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Estudios superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico en Diseño Gráfico o afines.
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Diplomados o cursos afines o similares

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

Requerida:

- Mínimo 2 años de experiencia desempeñando posiciones similares, en puestos de comunicación y/o agencias publicitarias

Deseable:

- Experiencia laboral acumulada especialmente en diseño gráfico y multimedia.

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

Requerida:

- Experiencia en diseño gráfico y multimedia;
- Conocimiento en impresiones y publicaciones web.
- Conocimiento y destreza para toma de fotografías.
- Conocimiento en diseño gráfico.
- Buena redacción y ortografía.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad e iniciativa.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente programas diseño gráfico, multimedia, e informática.

Deseable:

- Conocimiento intermedio del idioma ingles

Nota: En este apartado se muestra unicamente el manual de Organización vigente del Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas 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 VI Descripción Básica de los puestos de Trabajo.	Sección 02 Técnico en Comunicaciones- Audiovisuales	Página 4 de 6
--	---	---------------

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

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

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

Comportamientos evaluados:

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

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

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

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

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

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

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se 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	Las Gerencias y Unidades de SIGET	<p>Facilitar material informativo tanto impreso como digital de SIGET a fin de solventar las necesidades y solicitudes de las demás unidades y gerencias.</p> <p>Elaboración de materiales de impresión y digitales para las diferentes gerencias y unidades.</p> <p>Realizar monitoreo de periódicos digitales y envío de información por medio de correo electrónico y grupo de monitoreo de redes.</p>
Externos	Medios de Comunicación, Instituciones Estatales, Operadores de telefonía, Generadores y distribuidores de electricidad, Agencias de publicidad, Proveedores.	<p>Posicionar de manera efectiva la imagen institucional a través del material impreso y digital compartiéndolo con medios de comunicación y las demás instituciones.</p> <p>Envío de material digital de SIGET a través de redes sociales a las demás instituciones para su divulgación.</p>

Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina	65 %
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	35 %

Organización

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

