



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Colaborador II (OIR)	Clase: 21	Categoría: Profesional Administrativo
Dependencia jerárquica: Oficina de Información y Respuesta		
Puesto al que se reporta: Oficial de Información		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Desarrollar las actividades administrativas de seguimiento a solicitud de información, efectuando control de calidad a las resoluciones elaboradas por los Colaboradores y verificando los vencimientos de plazos de entrega tanto a requerimientos físicos como digitales, con el fin de apoyar y dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas del área.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, Ciencias de la Computación, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia Previa: Dos años, preferentemente en puestos administrativos.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Capacidad de análisis
 - Capacidad de organización
 - Capacidad de síntesis
 - Creatividad
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Estabilidad emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Ética
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

Oficina de Información y Respuesta:

- Revisar y dar seguimiento al ingreso de las solicitudes de información, a fin de controlar los vencimientos de los plazos de entrega tanto de los requerimientos en físico como de página web.
- Apoyar en la distribución de las solicitudes al personal, a fin de que se asignen los trámites de forma equitativa y con la premura del caso.
- Revisar y efectuar control de calidad a las resoluciones elaboradas por los Colaboradores, a fin de verificar que cuenten con los parámetros establecidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Asistir a los Colaboradores cuando identifican información incompleta y después de que han agotado las instancias, sirviendo como intermediario con las dependencias para obtener la información pendiente y que sea entregada en forma completa al peticionario.
- Apoyar a la jefatura, realizando acciones para la resolución de problemas generados con los trámites de las solicitudes, mediante la coordinación de esfuerzos con las áreas responsables de producir la información.



- Revisar la documentación de los expedientes y verificar que estén foliados y completos, a fin de facilitar las consultas y mantener su resguardo.
- Verificar la información publicada en el Portal de Transparencia, llevando los controles correspondientes, con la finalidad de comprobar que los documentos cuenten con la calidad y las actualizaciones de conformidad con los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública.
- Brindar apoyo en la normalización de la gestión documental y la protección de datos personales del Historial Clínico en el Sistema Nacional Integrado de Salud.
- Participar activamente en los proyectos generados en el área o impulsados a través de otras entidades de gobierno vinculados con la misión de la Oficina de Información y Respuesta (OIR), a fin de proponer mejoras o alternativas en el desarrollo de los mismos.
- Apoyar a la jefatura con la elaboración de planes de trabajo para organizar las actividades conforme a los objetivos y metas establecidas.
- Analizar documentación y emitir informes sobre casos atendidos o resoluciones, con la finalidad de informar al jefe inmediato, a la administración superior o al Tribunal solicitante.
- Complementar la matriz de información del área, para que sirva como insumo en la elaboración de reportes estadísticos requeridos por dependencias institucionales o entes externos.
- Llevar control de actividades de transparencia y participación en divulgaciones, a fin de respaldar el trabajo realizado y el seguimiento a las metas cumplidas.
- Asistir a reuniones en ausencia de la jefatura o a petición de la misma, con el fin de representar el área.

Funciones comunes aplicables al puesto:

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes, proponiendo y desarrollando mejoras que los fortalezcan.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades, ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Ingresar datos al sistema de información específica del área, a fin de procesar y mantener actualizados los registros de apelación.
- Atender consultas, brindando información oportuna, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Realizar diferentes actividades encomendadas por la jefatura inmediata, con el propósito de colaborar con el adecuado funcionamiento del área.



5. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS REQUERIDOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES

Aplicación del Conocimiento

- Emplea adecuadamente sus conocimientos.
- Mantiene credibilidad en sus resultados.

Autocontrol

- Controla sus emociones y reacciones.
- Mantiene óptimo desempeño bajo presión u oposición.

Capacidad de Análisis

- Razona lógica y sistemáticamente.

Comunicación

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.

Flexibilidad

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

Innovación y Creatividad

- Abierto a nuevas tendencias.
- Genera ideas aplicables.

Integridad

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.

Organización

- Prioriza y coordina actividades eficientemente dentro de los plazos establecidos.
- Productivo y eficiente.

Orientación al Logro

- Perseverante en cumplir metas.

Orientación al Servicio

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.

Responsabilidad

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por sus acciones y los resultados de su trabajo.

Trabajo en Equipo

- Mantiene relaciones armoniosas.
- Valora las ideas y experiencia de otros.
- Motiva a otros a sumar esfuerzos.
- Se integra activamente a grupos de trabajo.

6. OTROS ASPECTOS

- Quedará a criterio de la jefatura, la elección de las carreras que tengan relación con las actividades desarrolladas.