



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales	Clase: 24	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: Unidad de Comunicaciones		
Puesto al que se reporta: Jefe de Unidad de Comunicaciones		
Puestos que supervisa: Jefe de Sección Prensa, Redacción y Diseño, Colaborador de Comunicaciones, Secretaria		

## 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar y supervisar las actividades que se desarrollan en el Departamento, a través de mecanismos de acción implementados, con el objetivo de procurar la efectividad en la comunicación interna y externa a través los diferentes medios de comunicación, ya sean convencionales o digitales, en beneficio de la imagen institucional.

## 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Relaciones Públicas, Periodismo o carreras afines.
- Experiencia Previa: Cinco años, en puestos administrativos o de jefatura, preferentemente en las áreas de prensa, relaciones públicas o mercadeo.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Capacidad de Análisis
  - Capacidad de Decisión
  - Capacidad de Organización
  - Capacidad de Síntesis
  - Habilidad de Redacción
  - Habilidad de Supervisión
  - Creatividad
  - Habilidad para adaptarse a los cambios
  - Responsabilidad
  - Dinamismo
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Ética
  - Honradez

## 4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Coordinar el desarrollo de estrategias de comunicación, identificando de forma proactiva, situaciones de riesgo, a fin de proponer medidas alternas orientadas a evitar daños en la imagen institucional.
- Supervisar el contacto con los medios de comunicación, para manejar la información de acuerdo a las necesidades del ISSS.
- Gestionar conferencias de prensa y cobertura de los medios de comunicación convencionales o a través de redes sociales, a fin de dar a conocer las diversas actividades relacionadas al quehacer institucional.



- Supervisar la redacción, contenido, exactitud y diagramación del material informativo que se distribuirá en las diferentes dependencias del ISSS y medios de comunicación.
- Evaluar el resultado de las publicaciones en los medios de comunicación, a fin de presentar un informe mensual sobre la imagen institucional en la agenda pública.
- Atender las necesidades de los medios de comunicación, en cuanto a investigaciones que realizan y coordinar con los funcionarios de las dependencias del ISSS el acceso de los periodistas, con el fin de mantener buenas relaciones y dar a conocer los acontecimientos relevantes de la institución.
- Conocer cada una de las redes sociales que maneja el ISSS e implementar estrategias de comunicación a través de las mismas, a fin de dar a conocer las actividades institucionales de interés para la población.
- Coordinar las publicaciones y la información de interés institucional, con el propósito de alimentar la página web.
- Supervisar que la información institucional esté actualizada y colaborar para que esté disponible de consultas la página web y el archivo de publicaciones.
- Mantener contacto directo con las jefaturas, para canalizar sus necesidades informativas.
- Mantener canales de comunicación adecuados con diferentes instituciones relacionadas con el ISSS, con el propósito de mantener información oportuna e integral.
- Supervisar el envío del monitoreo diario a todas las jefaturas del ISSS, con el fin de mantenerlos informados de los acontecimientos internos o externos.
- Coordinar y supervisar la elaboración del monitoreo diario acerca de lo que se publica sobre el ISSS en todos los medios de comunicación incluyendo las redes sociales y medios digitales, con el propósito de velar por la imagen de la Institución.
- Coordinar y elaborar un informe mensual de acciones y resultados sobre el trabajo realizado por el departamento, a fin de mantener informado al Jefe de Unidad.
- Analizar e interpretar los datos para la toma de decisiones, con el fin de manejar la información adecuada.
- Planificar, dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades que permitan mejorar la imagen institucional en coherencia con la misión, visión y valores del ISSS.
- Coordinar la elaboración de herramientas de comunicación interna: Boletines, revistas, carteleras, entre otros, a fin de revisar y aprobar el material a utilizar para la difusión de las diferentes actividades.
- Mantener contacto directo con las jefaturas de las diferentes dependencias institucionales, para indagar sobre información actualizada y de interés Institucional que amerite ser divulgada a través de las herramientas de comunicación.
- Coordinar y supervisar la elaboración de documentos que solicitan las dependencias del ISSS, relacionadas con cada una de las áreas de trabajo, a fin de atender oportunamente los requerimientos.



- Acompañar o designar al personal en actividades en las que se participe de voceros de la Institución en medios de comunicación, a fin de proporcionar la información necesaria a los representantes sobre las temáticas a tratar.

### **Funciones comunes aplicables al puesto**

- Conformar o formar parte de Comisiones o Comités Técnicos internos o externos, para orientar, asesorar, definir, decidir e instruir sobre criterios de carácter estratégico o técnico relacionados al área de competencia, para la toma de decisiones o el debido ejercicio de las funciones.
- Participar por delegación en la adecuación de términos técnicos o evaluación de ofertas en la adquisición de equipos, insumos o servicios utilizados en la ejecución de trabajos del área, brindando opinión técnica en la elaboración de las mismas, a fin de contribuir con las necesidades institucionales.
- Velar por la actualización del Manual de Organización y otros documentos de uso normativo, con el fin de que sirva de instrumento para el desarrollo de las actividades del área.
- Comunicar con efectividad los proyectos, objetivos y resultados de sus acciones de manera formal e informalmente, con el fin de mantener informado a sus jefaturas.
- Desarrollar y aplicar sistemas de control interno, para la adecuada administración del trabajo del área que permitan generar estadísticas sobre los resultados logrados.
- Mantener informado al personal que dirige sobre los nuevos lineamientos, procedimientos o reglamentos implementados para conocer, aplicar y hacer cumplir los procesos, normas y políticas laborales del ISSS.
- Realizar reuniones periódicas para definir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos del área.
- Planificar y coordinar los proyectos asignados o definidos para el área, participando en aquellos relacionados a la innovación y automatización, para verificar su ejecución y alcances obtenidos.
- Solicitar el abastecimiento oportuno y verificar el funcionamiento adecuado de los instrumentos, herramientas de trabajo, así como establecer medidas para salvaguardar los recursos materiales y equipo asignado.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo, a fin de incentivar la eficiencia y la mejora continua en los empleados.
- Apoyar en lo técnico u operativo, ante contingentes como ausencia de personal u otros, con el fin de no afectar el desarrollo de las actividades del área.
- Apoyar el adiestramiento al personal nuevo y velar porque se cumpla el plan de inducción.
- Revisar y autorizar documentación relacionada al área, así como informes, notas, reportes, controles administrativos y otros, para su respectivo trámite.
- Velar por la armonía laboral en el área, a fin de procurar la unidad del personal.



- Realizar otras actividades asignadas por la jefatura inmediata.

## 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 Decisión**

- Prudente en la toma de decisiones y riesgos.
- Toma decisiones acertadas y oportunas.

### **Comunicación**

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.
- Transmite clara, precisa y oportunamente la información.

### **Dirección de Personas**

- Equitativo en la distribución del trabajo y en la autoridad que ejerce.
- Reconoce el trabajo individual y grupal.

### **Flexibilidad**

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

### **Gestión de Relaciones**

- Muestra una actitud armonizadora y conciliadora ante situaciones conflictivas.
- Propicia el dialogo, empatía, solidaridad, cooperación, la unidad y el respeto.
- Propicia entre el personal un entorno para el desarrollo de su potencial.
- Se integra a diversos equipos de trabajo.
- Vela por mantener un ambiente cordial y armonioso.

### **Integridad**

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

### **Orientación al Logro**

- Enfocado a objetivos y metas.
- Estimula la mejora continua y la eficiencia.

### **Orientación al Servicio**

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.
- Integra necesidades de usuarios al trabajo del área.



**Proactividad**

- Motiva a la innovación y proactividad del personal.
- Previsor ante las necesidades.

**Resolución de Problemas**

- Afronta conflictos que afectan el clima laboral.
- Creativo en la resolución oportuna de problemas.

**Responsabilidad**

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

**6. OTROS ASPECTOS**

- El ocupante de este puesto está obligado a rendir declaración jurada de patrimonio.