



### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

Título de Puesto: Colaborador de Información y Respuesta	Clase: 06	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: Dirección General		
Puesto al que se reporta: Oficial de Información		

### **2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

Dar respuesta a las solicitudes de acceso a información pública, a través de la recepción, tramitación, seguimiento y recopilación de datos para emitir la resolución; verificando que no sea confidencial o reservada y que cumpla con los requisitos de Ley y los tiempos establecidos, orientando a los solicitantes y/o proveedores sobre el proceso a seguir para obtener o generar la información; asimismo, mantener actualizados la Web y Portal institucional con la información oficiosa, a fin de contribuir al cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.

### **3. PERFIL DE CONTRATACIÓN**

- Formación Académica: 80% de Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Comunicaciones, Relaciones Públicas, Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Experiencia Previa: Un año, en puestos administrativos, preferentemente en el área de acceso a la información pública o jurídica.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Habilidad de redacción
  - Responsabilidad
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Honradez

### **4. FUNCIONES DEL PUESTO**

- Asistir a los particulares en la elaboración de las solicitudes de información y en el cumplimiento de los requisitos para tramitarla, a fin de satisfacer sus demandas, de no corresponder al ISSS la emisión de lo requerido, orientarlos acerca de las dependencias a donde obtenerla.
- Revisar que las solicitudes de información sean presentadas conforme a los requisitos establecidos en la LAIP, de considerarse pertinente, prevenir al peticionario para que proporcione o corrija datos que ayuden a localizarla; en el caso de ser confidencial, verificar si el solicitante está facultado y habilitado legalmente para tener acceso a la misma, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de dicha Ley.
- Recibir, verificar y tramitar las peticiones de acceso a la información pública, a través de los mecanismos establecidos para la recolección de solicitudes y búsqueda de la documentación requerida, con el propósito de responder oportunamente a los casos presentados.
- Elaborar los expedientes de las solicitudes de información asignadas, organizando y completándolo con los nuevos registros, a fin de contar con un respaldo documental del caso.



- Gestionar ante el área correspondiente la información requerida por el solicitante, en caso de no tenerla disponible, a efecto de obtener los insumos para ser preparada y remitida la respuesta al interesado.
- Dar seguimiento a las solicitudes de información, a fin de que se cumplan los tiempos de respuesta establecidos en la Ley de Acceso a la Información Pública; previniendo a las dependencias para que responda oportunamente.
- Verificar que la información enviada por el área competente, este completa y conforme a lo requerido en la solicitud, a fin de garantizar que responda lo requerido por el solicitante.
- Gestionar el traslado y custodia de los documentos solicitados, siempre y cuando sea necesario, a fin de que sea preparada para ser entregada al interesado.
- Verificar que toda información facilitada a los solicitantes, no contenga datos confidenciales de terceros, a fin de garantizar la privacidad de los mismos.
- Digitalizar la información que será remitida a los solicitantes, protegiendo los archivos, para que no puedan ser modificados.
- Emitir resoluciones sobre las solicitudes de información en general, así como denegatorias de acceso a la información, cuando ésta sea reservada, confidencial o inexistente, con el objetivo de documentar la respuesta que se entregará al solicitante.
- Notificar la resolución de solicitudes oportunamente a los particulares, cumpliendo con los plazos de respuesta establecidos en la LAIP.
- Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, así como de los tiempos de respuesta y su cumplimiento en cada caso en particular, sus resultados y costos; a fin de tener un control actualizado de los mismos.
- Llevar un registro de consumo de fotocopias e impresiones utilizadas por las dependencias del ISSS, en concepto de reproducción de información institucional requerida por la Oficina de Información y Respuesta, para efectos de control.
- Solicitar a las diferentes dependencias del ISSS, la información pública oficiosa de su competencia, a fin de incluirla al Portal de Transparencia y llevar un eficiente control y resguardo digitalizado de la misma.
- Examinar que la información oficiosa proporcionada por las áreas para ser publicada en el Portal de Transparencia, esté completa y conforme a lo solicitado, realizando cambios pertinentes para hacerla más amigable al usuario.
- Actualizar la información pública oficiosa, en el Portal de Transparencia de la página Web Institucional, verificando se realice de forma trimestral, con la finalidad de generar disponibilidad de datos recientes y confiables.
- Orientar a los solicitantes que requieran información oficiosa, sobre los medios de acceso y búsqueda a través del portal de la Web institucional, a fin de facilitar la obtención oportuna de la misma.
- Propiciar la difusión de la información oficiosa, con la finalidad de promover y fomentar una cultura de transparencia.
- Redactar notas, elaborar afiches, artículos u otros destinados a promover aspectos relacionados con la Ley de Acceso a la Información Pública y la transparencia a nivel institucional.



- Participar en el diseño y ejecución de los planes de difusión y capacitación a los servidores del ISSS, sobre la Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- Elaborar los diferentes informes y reportes u otros documentos, relacionados con la información oficiosa, no oficiosa, reservada y/o confidencial, que sean requeridos por la jefatura, usuarios u otras entidades, así como de las actividades propias de la administración y operatividad de la Oficina de Información y Respuesta, utilizando las herramientas metodológicas y tecnológicas disponibles, a fin de cumplir con lo solicitado.
- Apoyar y/o asesorar a los empleados, en los casos de índole legal relacionados con la aplicación de la Ley, su Reglamento y los lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública.
- Monitorear los diferentes portales Web de Transparencia de las entidades del Estado, a fin de conocer sobre temas de interés al ISSS y controlar las visitas realizadas al portal institucional, verificando el nivel de afluencia de usuarios.
- Llevar actualizados los registros estadísticos sobre la productividad del área, con el propósito de contar con información acerca de la operatividad del área y sirva de insumo para la emisión de informes.
- Elaborar periódicamente el índice de información clasificada como reservada, con la finalidad de remitirlo al Instituto de Acceso a la Información Pública y posteriormente ser publicados en los medios de difusión institucionales.

#### **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.
- Ingresar datos al sistema de información específica del área, a fin de procesar o mantener actualizados los registros.
- Atender consultas, brindando información oportunamente, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, con el fin de cumplir con las metas del área.
- Llevar registros actualizados de los trámites o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- 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.
- Realizar otras actividades encomendadas 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.

### **Autoformación/Autoaprendizaje**

- Aplica nuevos aprendizajes.
- Muestra interés en adquirir conocimientos.

### **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.

### **Iniciativa**

- Dispuesto para ayudar.
- Opina y propone mejoras.

### **Integridad**

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

### **Minuciosidad**

- Presta atención a los detalles.
- Se esmera por la calidad de su trabajo.

### **Organización**

- Ordena adecuadamente sus tareas.

### **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.