

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECCION:

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

***SIGET***  
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE  
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

## CONTENIDO

<b>CAPITULO II</b>	<b>Aspectos Específicos.</b>
<b>Sección 00</b>	Contenido
<b>Sección 01</b>	Sección Única
<b>Sección 02</b>	Estructura Organizativa
<b>Sección 03</b>	Estrategias y Políticas de la Gerencia Administrativa.
<b>CAPITULO III</b>	<b>Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.</b>
<b>Sección 00</b>	Gerencia Administrativa.
<b>Sección 01</b>	Servicios Generales.
<b>Sección 02</b>	Gestión Documental y Archivos
<b>CAPITULO IV</b>	<b>Base Legal.</b>
<b>Sección 00</b>	Sección Única.
<b>CAPITULO V</b>	<b>Descripción Básica de los Puestos de Trabajo.</b>
<b>Sección 00</b>	Gerencia Administrativa.
01	Gerente Administrativo.
02	SubGerente Administrativo
03	Coordinador de Seguridad Institucional
04	Asistente Administrativo-Control de Activos Fijos y Existencias
05	Encargado de Almacén
06	Asistente Administrativo
07	Auxiliar Administrativa-Recepción
08	Auxiliar Administrativo
<b>Sección 01</b>	Servicios Generales
01	Jefe de Servicios Generales.
02	Técnico de Infraestructura
03	Técnico en Mantenimiento (Supervisión)
04	Técnico en Mantenimiento (Operativo Infraestructura)
05	Auxiliar de Mantenimiento
06	Auxiliar Administrativo (Servicios Generales)
07	Motorista I
08	Motorista II
09	Motorista Notificador
10	Ordenanza I
11	Ordenanza II
12	Ordenanza III
<b>Sección 02</b>	Gestión Documental y Archivos
01	Oficial de Gestión Documental y Archivos
02	Técnico de Gestión Documental y Archivos
<b>CAPITULO VI</b>	<b>Listado de Distribución, Revisiones y Ediciones.</b>
<b>Sección 00</b>	Sección única

---

**SECCIÓN 00      SECCIÓN ÚNICA**

La Gerencia Administrativa se encuentra ubicada a nivel ejecutivo, dependiendo directamente del/a Superintendente/a.

La autoridad es lineal y la responsabilidad del Gerente Administrativo, se limita al personal que la integra.

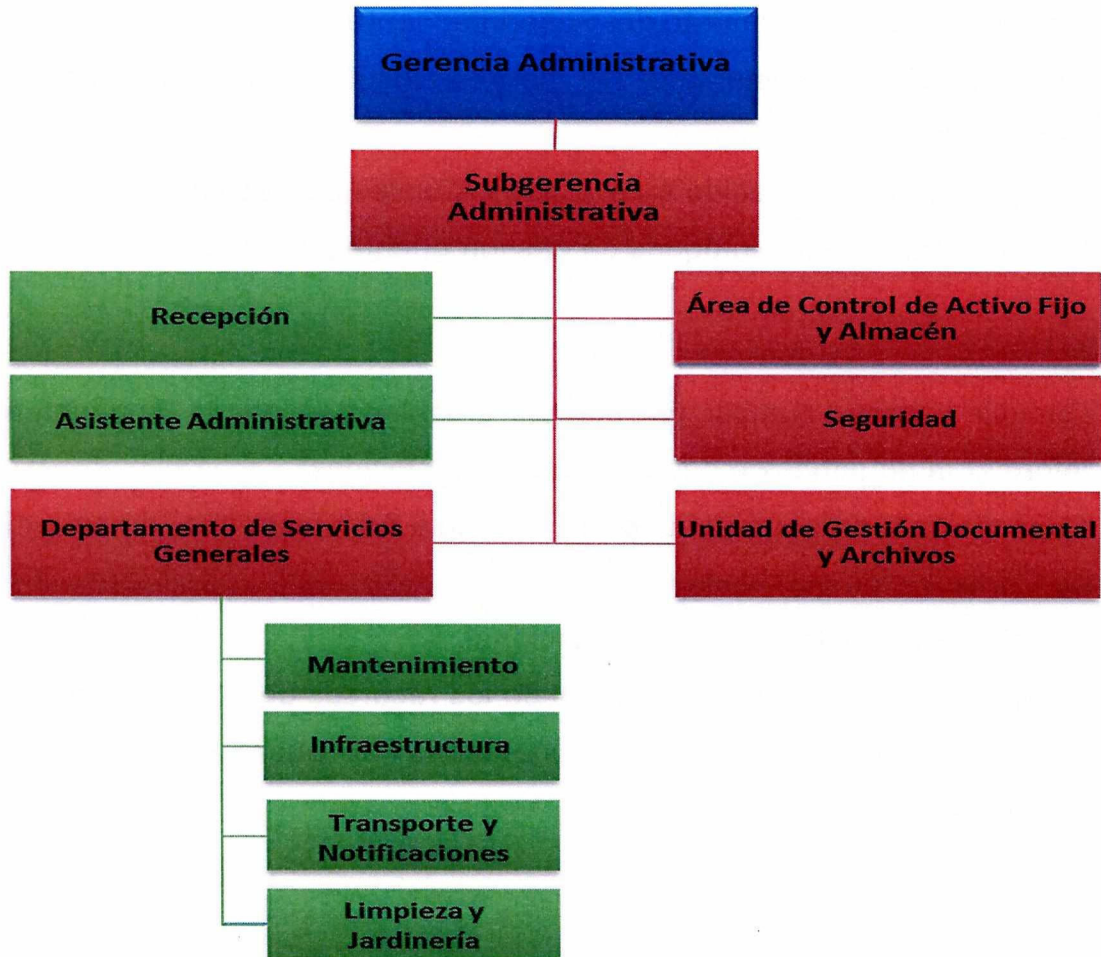
Los Elementos de la Organización que dependen de la Gerencia de Administrativa son: Servicios Generales, Gestión Documental y Archivos, Gestión Administrativa, Activo Fijo.

A continuación se presenta el Organigrama por puestos de trabajo de la Gerencia Administrativa.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 01 Sección Única	Página 1 de 1
-------------------------------------	-----------------------------	---------------

**SECCION 02**

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA  
GERENCIA ADMINISTRATIVA**



---

## SECCIÓN 03      ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

### ESTRATEGIAS

- Dependerá jerárquicamente del Superintendente/a.
- Coordinará e implementará las normas institucionales que emanen de la Superintendencia.
- Cumplir con lo establecido en el Planes Anuales de trabajo.
- Implementar nuevos enfoques de gestión orientados a mejora continua.

### POLÍTICAS

- Cumplir y hacer cumplir las normas establecidas por la Superintendencia e informar la no adhesión a las políticas establecidas.
- Capacitar a todo el personal de la Gerencia Administrativa de acuerdo al Plan de Capacitación establecido.
- Fortalecer el Control Interno Institucional.
- Velar por el uso eficiente y racional de los recursos de la institución.
- Dictar normas administrativas orientadas al buen funcionamiento de la Institución.

## **CAPITULO III OBJETIVOS, FUNCIONES Y RELACIONES DE TRABAJO**

### **SECCIÓN 00 GERENCIA ADMINISTRATIVA.**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y reglamentos internos y externos que emanen de las autoridades, administrar de forma eficiente y racional los recursos institucionales.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Administrar en forma eficiente los recursos de la Institución.
- Implementar y mantener enfoques de gestión que garanticen eficiencia y calidad.
- Velar por el cumplimiento de las normas Institucionales aplicables al recurso humano.

#### **FUNCIONES**

- Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionados con el desempeño de las funciones de la dependencia.
- Formular y ejecutar los planes operativos y estratégicos de su Gerencia.
- 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.

Capítulo III Objetivos, funciones y relaciones de trabajo	Sección 00 Gerencia Administrativa	Página Página 1 de 3
---	---------------------------------------	----------------------

- Implementar y mantener un sistema de información y control que permita evaluar permanentemente el resultado de actividades desarrolladas.
- Participar, implementar y cumplir con los sistemas de gestión de mejora que adopte la institución.
- Brindar apoyo administrativo a todas las unidades que conforman la estructura organización de la institución.
- Apoyar al/a Superintendente/a en los procesos de información que resulta vital para el desarrollo de las operaciones de la Institución.
- Coordinar el diseño y establecimiento de estándares de calidad en el servicio a los usuarios.
- Proveer a la Institución de los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.
- Revisar y velar por el mantenimiento al sistema de control interno Institucional.
- Facilitar en coordinación con otras Gerencias y Unidades la formulación del Plan Estratégico Institucional.
- Realizar otras funciones o responsabilidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos encomendados por la Superintendencia

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Superintendencia.	Recibir lineamientos. Presentar informes. Gestionar aprobaciones.
Asesoría Jurídica.	Solicitud de apoyo jurídico para los procesos de adquisiciones, según la Ley de Adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública LACAP y en otras áreas de la administración que se requieran.
Todas las Unidades de la Organización.	Integrar oportunamente y racionalmente recursos a los procesos, medidas de seguridad, control de bienes, disciplinarias etc.
Gerencia de Informática.	Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico.
Gerencia Financiera	Coordinar y solicitar el apoyo financiero para la ejecución de los procesos administrativos que requieran de fondos institucionales.

Capítulo III Objetivos, funciones y relaciones de trabajo	Sección 00 Gerencia Administrativa	Página 2 de 3
---	---------------------------------------	---------------

Unidad de Acceso a la Información	Coordinación de la información administrativa e institucional a divulgar.
Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Solicitar apoyo en publicaciones internas y externas y organización de eventos.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas (NTCIE)) de la SIGET y requerimientos de Ley.
Unidad de Información y Transparencia	Poner a disposición información conforme a la Ley de Transparencia.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Proveedores de bienes y servicios.	Calificación de proveedores, invitaciones a concursos públicos y privados, verificación del servicio y evaluación.
Dirección General de Presupuesto, Ministerio de Hacienda.	Recibir lineamientos, para la presentación del proyecto presupuestario y la gestión presupuestaria.
Auditoría Externa.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas (NTCIE)) 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 Especificas (NTCIE)) de la SIGET y requerimientos de Ley.

**SECCIÓN 02****SERVICIOS GENERALES****OBJETIVO GENERAL**

Proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la institución en materia de, transporte, correspondencia, aseo y limpieza, reproducción de documentos, intendencia, vigilancia, mensajería y el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones de oficinas, mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte; entre otras funciones asignadas.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Contribuir al fortalecimiento de la Administración y Gestión institucional.
- Verificar que los servicios de seguridad, limpieza y mantenimiento sub contratados, se realicen con estricto apego a lo dispuesto en los contratos respectivos.

**FUNCIONES:**

- Colaborar en la formulación del Plan Anual Operativo de la unidad, contribuyendo en la definición de criterios y prioridades de asignación de recursos para el correcto desempeño de las labores administrativas y el oportuno suministro de los servicios generales.
- Elaborar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, de las instalaciones, equipo de oficina y equipo de transporte.
- Coordinar los servicios de vigilancia que permita otorgar la seguridad e integridad requerida en las instalaciones, bienes, equipo, personal, y visitantes en general, que se encuentren en el interior de la institución.
- Coordinar el servicio de aseo y limpieza necesarios que permitan, la realización de las actividades en un ambiente salubre.
- Proporcionar el servicio de reproducción y fotocopiado de documentos.

Capítulo III Objetivos, funciones y relaciones de trabajo	Sección 01 Servicios Generales	Página Página 1 de 2
---	-----------------------------------	----------------------

- Efectuar la contratación de servicios especializados que permita proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo especializado para labores de fotocopiado y de oficina en general.
- Atender las necesidades de transporte que se requieran en el desempeño de las actividades de la Institución.
- Coordinar los servicios de mensajerías requeridos por las diferentes unidades de la institución.
- Preparar informes estadísticos, que permitan la vigilancia de los mantenimientos y reparaciones realizadas en los bienes de la institución.
- Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por la Gerencia Administrativa.
- Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al área de su competencia.

**RELACIONES DE TRABAJO**

Relaciones Internas	
CON	PARA
Gerencia Administrativa.	Recibir lineamientos. Presentar informes. Gestionar aprobaciones.
Todas las Unidades de la Organización.	Apoyar en la ejecución de los servicios requeridos.

Relaciones Externas	
CON	PARA
Proveedores de Servicios	Coordinar la eficiencia y eficacia con la que se prestan los servicios subcontratados.
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 Especificas (NTCIE)) de la SIGET y requerimientos de Ley.

## SECCIÓN 03 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Planificar, coordinar y controlar los procesos especializados relacionados con el Archivo de Gestión de la Dirección Superior, Gerencias y Unidades, el Archivo Institucional central y la dirección funcional del Archivo especializado de Registro de Telecomunicaciones y Electricidad en coordinación con la dirección jerárquica y legal de Registro, cumpliendo con el marco legal vigente, la misión y visión Institucional.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un sistema eficiente, ágil, transparente y responsable del manejo del Archivo de Gestión, constituido por la correspondencia externa e interna, de documentos de trabajo oficiales y toda forma de registro de información en general y en disposición de la Dirección Superior, Gerencias y Unidades
- Organizar y dotar de los medios necesarios para el funcionamiento del Archivo Institucional Central con responsabilidades en el resguardo, custodia, organización y clasificación de toda la documentación transferida por las dependencias, gestión y servicios que se prestan a la Dirección Superior Gerencias, y Unidades.
- Coordinar con la Jefatura de Registro de Telecomunicaciones y Electricidad para brindar la orientación funcional del Archivo especializado para el cumplimiento de los lineamientos archivísticos de la Ley de Acceso a la Información Pública (IAIP).
- Dirigir el trabajo del Archivo Institucional Central y conducir al personal bajo responsabilidad.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo	Sección 02 Gestión Documental y Archivos	Página 1 de 3
---	--	---------------

## FUNCIONES

- Elaborar y proponer lineamientos, procesos, procedimientos e instrumentos en la Gestión de Documentos y Archivos a la Dirección Superior, Gerencias, y Unidades
- Capacitar al personal de la Dirección Superior, Gerencias y Unidades en la Gestión de Documentos y Archivos
- Elaborar para su aprobación el Plan Operativo y el Presupuesto Anual, ejecutarlo e informar de su resultado.
- Revisar la aplicación de lineamientos de gestión documental y archivo, revisar y actualizarla al menos una vez al año.
- Realizar otras funciones o responsabilidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos encomendados por la Dirección Superior.

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Gerencia Administrativa.	Relación de dependencia para: Recibir lineamientos. Presentar informes. Gestionar aprobaciones.
Unidad de Asesoría Jurídica.	Solicitud de apoyo jurídico para la elaboración y aplicación de normas legales.
Todas las Unidades de la Organización.	Coordinación de apoyo técnico en Gestión Documental y Archivos.
Gerencia de Informática.	Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico.
Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Solicitar apoyo en publicaciones internas y externas y organización de eventos.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas (NTCIE) de la SIGET y requerimientos de Ley.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Secretaría de Transparencia y la Ley de Acceso a la Información Pública (IAIP)	Para coordinar actividades de Gestión de documentos y Archivos.
Instituciones públicas y privadas relacionadas con la Gestión Documental y de Archivos.	Coordinar actividades y cooperación.
Auditoría Externa.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno (NTCIE) 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 (NTCIE) de la SIGET y requerimientos de Ley.

## **CAPITULO IV    BASE LEGAL**

### **SECCIÓN 00        SECCIÓN ÚNICA**

La base legal que sustenta a la Gerencia Administrativa, descansa en las siguientes leyes, acuerdos y decretos:

- Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 808 del 12 de septiembre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.189, tomo 333 del 9 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 56 del 13 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Ley 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.
- Ley del Fondo de Inversión Nacional en Electricidad y Telefonía, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 354 del 9 de julio de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.142, tomo 340 del 29 de julio de 1998.

Capítulo IV Base Legal	Sección 00 Sección Única	Página 1 de 2
---------------------------	-----------------------------	---------------

- Normas Técnicas de Control Interno (comentadas), publicadas en Diario Oficial No. 180, Tomo No. 364, de fecha 29 de septiembre.
- Reglamento Interno de Trabajo de la SIGET, 27 de Octubre de 2009.

Capítulo IV Base Legal	Sección 00 Sección Única	Página 2 de 2
---------------------------	-----------------------------	---------------

## CAPITULO V DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

A continuación se presentan el perfil de los puestos con el propósito de definir las tareas y responsabilidades de cada integrante y por ende, los requisitos que deben cumplir quienes sean responsables de su desempeño.

01

### GERENTE ADMINISTRATIVO

Título del Puesto

#### GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-17-

Grado/Nivel Puesto

**GERENTE**

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.**

Planificar, supervisar, coordinar y optimizar los recursos y actividades de las áreas Administrativas de Recepción, Control de Activo Fijos y Almacén e integrarlas con las asignadas al Subgerente Administrativo para cumplir con los objetivos y metas propuestas de toda la Gerencia, además debe de velar por la formulación y cumplimiento de políticas, normas, manuales y procedimientos administrativos de la Institución.

#### 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

20%

Realizar el planeamiento estratégico de la Gerencia Administrativa bajo los lineamientos de la Dirección Superior, contenido en el Plan Estratégico Institucional PEI, así como los planes de desarrollo institucional, con el fin de cumplir con los objetivos, metas y mejorar los servicios prestados por la institución.

##### Tareas Permanentes:

- Elaborar diagnósticos institucionales, análisis de escenarios y marcos de referencia para el desarrollo institucional.
- Elaborar propuestas de Desarrollo Institucional de cara a la mejora de los servicios prestados a los usuarios finales.
- Integrar los planes estratégicos, operativos, compras y presupuestos de todas las áreas de la Gerencia Administrativa para ser presentados a la Dirección Superior para su revisión y aprobación.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 01 Gerente Administrativo	Página 1 de 7
---	---	---------------

- *Proponer nuevos proyectos que sean de beneficio y desarrollo para toda la institución, orientado a la mejora de los servicios y al uso racionalizado de los recursos de toda la institución.*
- *Reportar e informar a la Dirección Superior y a la Unidad de Planificación, mediante los diferentes instrumentos y herramientas establecidas sobre los avances y el seguimiento de los distintos planes, tanto operativos como estratégicos.*
- *Organizar, dirigir y delegar la revisión y actualización de los manuales de Organización, Procedimientos, Normas Técnicas de Control Interna Específicas y Políticas.*

## **Responsabilidad de Trabajo # 2**

**25%**

Planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes actividades administrativas, que ejecutan las áreas de Recepción, Control de Activos Fijos y Almacén de Suministros, para cumplir con los objetivos y metas propuestas por la Gerencia Administrativa, de cara a la prestación de servicios con mayor eficiencia y calidad.

### Tareas Permanentes:

- *Planificar, organizar, coordinar, supervisar e integrar todas las dependencias asignadas encargadas de los servicios administrativos.*
- *Brindar apoyo administrativo a todas las Gerencias y Unidades que conforman la Institución.*
- *Dirigir las reuniones periódicas de trabajo con el personal de la Gerencia y da seguimiento a las actividades asignadas para su cumplimiento tanto las propias como las del Subgerente.*
- *Coordinar el proceso de implantación de enfoques de gestión que mejoren la eficiencia y la calidad de los procesos, actividades y servicios de la institución.*
- *Supervisar proyectos de orden administrativo, relativos al aprovisionamiento de bienes y servicios para la Institución.*
- *Revisar y autorizar la correspondencia de carácter oficial, girada hacia fuera de la Institución, relativa a aspectos administrativos.*

## **Responsabilidad de Trabajo # 3**

**15%**

Formular y velar por el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos administrativos de todas las Áreas Organizativas de SIGET.

### Tareas Permanentes:

- *Velar por la formulación y cumplimiento de políticas, normas, objetivos, manuales y procedimientos administrativos de la Institución.*
- *Velar por la aplicación de las normas y procedimientos de control interno administrativos en la institución.*
- *Velar por el cumplimiento de las políticas, normas, objetivos y procedimientos administrativos de la institución.*
- *Supervisar el proceso de actualización, divulgación y generación de nueva información necesaria para los Manuales de Organización y Procedimientos de toda la institución, para garantizar el cumplimiento del Sistema de Control Interno.*
- *Evaluar el desempeño del personal de cada área de la Gerencia, en base a los Descriptores de puestos y procedimientos.*

## **Responsabilidad de Trabajo # 4**

**20%**

Coordinar y dar seguimiento a los diferentes Procesos Administrativos de la Gerencia, en conjunto con la Dirección Superior.

### Tareas Permanentes:

- *Participar en reuniones de trabajo con el Superintendente/a General y con las diferentes áreas involucradas en la definición de políticas institucionales y procesos administrativos.*
- *Proponer a la Superintendente/a General con base en la política presupuestaria institucional y a los lineamientos de formulación del presupuesto emitidos por el Ministerio de Hacienda, los lineamientos administrativos para la formulación del presupuesto.*
- *Apoyar a la Superintendente/a General en el procesamiento de información vital para el desarrollo de las operaciones de la Institución.*
- *Participar en las reuniones Gerenciales de trabajo convocadas por el/la Superintendente/a General.*

## **Responsabilidad de Trabajo # 5**

**15%**

Elaborar, ejecutar, controlar y realizar los seguimientos a las herramientas estratégicas, las cuales son necesarias e indispensables para cumplir con los objetivos y metas propuestas por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 01 Gerente Administrativo	Página 2 de 7
---	---	---------------

**Tareas Permanentes:**

- Elaborar y revisar el Plan Estratégico Institucional (PEI), así como al Plan Operativo Anual (POA).
- Elaborar, revisar y dar seguimiento al proceso de formulación y ejecución del presupuesto anual de la Gerencia Administrativa, acorde a las necesidades y obligaciones.
- Elaborar los informes de seguimiento mensual del Plan Estratégico Institucional (PEI) y al Plan Operativo Anual (POA).

**Responsabilidad de Trabajo # 6**

**20%**

Supervisar, revisar y autorizar tanto actividades como documentos de las áreas asignadas bajo su responsabilidad, para agilizar todos los procesos administrativos.

**Tareas Permanentes:**

- Supervisar las actividades diarias, semanales, mensuales y anuales para las áreas de Recepción, Control de Activo Fijos y Almacén.
- Revisar, validar y/o autorizar documentos o informes tales como: Requerimientos de Compras, Términos de referencia, vales de caja chica, viáticos, vales de combustible, movimientos de Activos Fijos y Almacén, consumo de Almacén de Materiales y Suministros, conciliación de activo fijo con Contabilidad, conciliación de materiales y suministros con Contabilidad, plan mensual de capacitaciones del personal de la Gerencia Administrativa, Consumo de Combustibles, levantamiento anual del activo fijo, inventario físico del inventario de materiales y suministros.

**Responsabilidad de Trabajo # 7**

**5%**

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

**Tareas permanentes:**

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

## Resolución de Problemas

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

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

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

La Gerencia Administrativa se encuentra en el Nivel 3 de resolución de Problemas, ya que frecuentemente para la resolver problemas involucra realizar análisis minuciosos, para luego desarrollar alternativas de solución, y finalmente formular soluciones o recomendaciones.

## 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 V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 01 Gerente Administrativo	Página 3 de 7
---	---	---------------

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

Nivel de Enseñanza	• Requerida	• Deseable	• Título Requerido
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Contaduría Pública o afines
Maestría	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Maestría en Administración de Empresas o 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:

- Cinco años mínimos desempeñando cargos Gerenciales
- Haber laborado en Puestos de Dirección Similares
- Capacidad de planeación y organización.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión.
- Creatividad e iniciativa.
- Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
- Honestidad.
- Discreción.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión.

### Deseable:

- Siete años mínimos desempeñando cargos Gerenciales o similares
- Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

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

### Requerida:

- Dominio de diferentes paquetes computacionales.

### Deseable:

- Conocimientos y habilidades en Gestión de la Calidad.
- Conocimientos y habilidades en Gestión por competencias.
- Conocimientos y habilidades Desarrollo de tecnología.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 01 Gerente Administrativo	Página 4 de 7
---	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**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.

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 relaciones y
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?

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Dirección Superior	Recibir lineamientos. Presentar informes. Gestionar aprobaciones.
	Unidad de Asesoría Jurídica.	Solicitud de apoyo jurídico para los procesos de adquisiciones, según la Ley de Adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública LACAP y en otras áreas de la administración que se requieran.
	Todas las Unidades Organizativas de SIGET.	Integrar oportunamente y racionalmente recursos a los procesos, medidas de seguridad, control de bienes, disciplinarias etc.
	Gerencia de Informática.	Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico.
	Gerencia Financiera	Coordinar y solicitar el apoyo financiero para la ejecución de los procesos administrativos que requieran de fondos institucionales.
	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Coordinación de la información administrativa e institucional a divulgar.
	Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Solicitar apoyo en publicaciones internas y externas y organización de eventos.
	Unidad de Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas (NTCIE) de la SIGET y requerimientos de Ley.
<b>Externos</b>	Instituto de Acceso a la Información Pública	Poner a disposición información conforme a la Ley de Transparencia.
	Proveedores de bienes y servicios.	Calificación de proveedores, invitaciones a concursos públicos y privados, verificación del servicio y evaluación.
	Dirección General de Presupuesto, Ministerio de Hacienda.	Recibir lineamientos, para la presentación del proyecto presupuestario y la gestión presupuestaria.
	Auditoría Externa.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas (NTCIE) de la SIGET y requerimientos de Ley.

## 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

# SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

-17-

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

Grado/Nivel Puesto

**GERENTE**

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.**

Planificar, supervisar, coordinar y optimizar los recursos y actividades de las áreas Administrativas de Servicios Generales, Seguridad Institucional y Gestión Documental y Archivo con el fin de lograr la mayor eficiencia, además, cumplir con los objetivos y metas de la Gerencia Administrativa, y en ausencia del o la Gerente del área, deberá asumir las funciones que corresponden a dicho cargo.

### 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

20%

Realizar conjuntamente con él Gerente Administrativo/a el direccionamiento estratégico de la Gerencia Administrativa bajo los lineamientos de la Dirección Superior, contenida en el Plan Estratégico Institucional (PEI), como en los planes de desarrollo institucional, con el fin de cumplir con los objetivos y metas trazados.

##### Tareas Permanentes:

- Proponer diagnósticos institucionales, análisis de escenarios y marcos de referencia para el desarrollo institucional.
- Plantear propuestas de Desarrollo institucional.
- Integrar los planes estratégicos, de todas las áreas de la Gerencia Administrativa para ser presentados a la Dirección Superior para su revisión y aprobación.
- Proponer nuevos proyectos que sean de beneficio y desarrollo para toda la institución, orientado a la mejora de los servicios y al uso racionalizado de los recursos de toda la institución.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Dirigir, establecer, delegar y dar los lineamientos de trabajo a los Jefes o encargados de cada una de las áreas bajo su responsabilidad para la planificación, organización, coordinación, dirección, ejecución y control de las diferentes actividades de las mismas, con el fin de lograr un desempeño eficiente de todas las áreas bajo su responsabilidad y el logro de las metas planteadas.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 02 Subgerente Administrativo	Página 1 de 6
---	--	---------------

**Tareas Permanentes:**

- *Establecer los lineamientos y directrices para planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades de las áreas de Servicios Generales, Seguridad Institucional y Gestión documental y Archivo.*
- *Elaborar y proponer acciones orientadas al mejoramiento continuo de la gestión que realiza en cada una de las áreas asignadas.*
- *Elaborar un informe semanal para la Gerente/a Administrativo sobre el avance o logro de cada área asignada bajo su responsabilidad.*

**Responsabilidad de Trabajo # 3**

**10%**

Coordinar las acciones necesarias para que cada área bajo su responsabilidad formule y de seguimiento a los Planes Operativos e Informe de seguimiento, Presupuestos, Plan de Compras y además revisarlos, consolidarlos y presentarlo a la Gerencia Administrativa para su revisión y aprobación.

**Tareas Permanentes:**

- *Coordinar la elaboración y formulación Planes Operativos e Informe Seguimiento, Presupuestos, Plan de Compra de las áreas de Servicios Generales, muebles e inmuebles, Seguridad Institucional y Gestión documental y Archivo.*
- *Revisión, seguimiento y cumplimiento de la ejecución del Planes Operativos e Informe de Seguimiento, Presupuestos, Plan de Compra de las áreas de Servicios Generales, Seguridad Institucional y Gestión documental y Archivo.*
- *Gestionar y administrar los recursos necesarios de manera eficiente y austera para la ejecución de todos los planes y proyectos de las áreas bajo su responsabilidad.*

**Responsabilidad de Trabajo # 4**

**15%**

Formular, proponer y revisar las políticas, normativas, objetivos y procedimientos administrativos que mejoren los procesos y orientados al logro de una mayor eficiencia en la prestación de los servicios institucionales.

**Tareas Permanentes:**

- *Formular, proponer y/o mejorar de políticas, normas, objetivos y procedimientos administrativos de las áreas bajo su responsabilidad.*
- *Aplicar las políticas, normas, objetivos y procedimientos administrativos.*

**Responsabilidad de Trabajo # 5**

**15%**

Elaborar propuestas administrativas, informes y evaluaciones de trabajo, según los periodos establecidos o cuando sean requeridos por la Gerencia, la Dirección Superior o instituciones externas que así lo requieran.

**Tareas Permanentes:**

- *Elaborar e implementación de propuestas administrativas de mejora o requeridas por la Dirección Superior.*
- *Elaborar de informes técnicos, administrativos y/o financieros.*
- *Apoyar en los procesos de evaluaciones de trabajo.*

**Responsabilidad de Trabajo # 6**

**10%**

Cumplir las funciones y tareas delegadas en periodos de ausencia de la Gerencia Administrativa.

**Tareas Permanentes:**

- *Cumplir las funciones permanentes del o la Gerente que sean delegadas.*
- *Cumplir las funciones no permanentes u ocasionales en ausencia del o la Gerente.*
- *Cumplir las funciones de representación y firmas del o la Gerente que sean delegadas.*

**Responsabilidad de Trabajo # 7**

**10%**

Supervisar, revisar y autorizar (Vo.Bo.) tanto actividades como documentos de las áreas asignadas bajo su responsabilidad, tomando en cuenta la autorización de la Gerencia Administrativa.

**Tareas Permanentes:**

- *Supervisar las actividades diarias, semanales, mensuales y anuales para las áreas de Servicios Generales, Seguridad Institucional y Gestión documental y Archivo*
- *Revisar, validar y/o autorizar (Vo.Bo.) documentos o informes tales como: Requerimientos de Compras, Términos de referencia, vales de caja chica, viáticos, vales de combustible, salida de vehículos, Revisión del informe trimestral de índice legislativo, Revisión y autorización de los instrumentos archivísticos para asegurar la organización y consulta, Revisión y*

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 02 Subgerente Administrativo	Página 2 de 6
---	--	---------------

autorización de materiales en resguardo a eliminar que no son parte del archivo institucional, estado físico y mecánico de los vehículos.

- Supervisar actividades operativas tales como: Espacios físicos y la seguridad ocupacional del Archivo Institucional, Revisión y seguimiento del plan de ordenamiento, clasificación y digitalización del Archivo, Revisión de inspecciones mensuales realizadas de monitoreo a los edificios para identificar las necesidades de mantenimiento, revisión de luminarias y accesorios, cielo falso, bisagras y chapas, rodos de sillas, sistema eléctrico, hidráulicos, e infraestructura, Revisión del informe mensual de estado físico y mecánico de los vehículos, Revisar y autorizar el programa de rutas diarias y semanales de entrega de correspondencia, transporte de personal y operaciones bancarias, Supervisar las actividades diarias del área de Seguridad Institucional, las actividades diarias del Área de Infraestructura y Mantenimiento de Instalaciones: Revisión y autorización de diseños, informes de entrega de proyectos ejecutados y otras actividades, cartera de proyectos de mejora de planta física, diagnóstico de la gestión documental y archivo.

## Responsabilidad de Trabajo # 8

5%

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

### Tareas permanentes:

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

## Resolución de Problemas

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

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

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

Este puesto requiere un Nivel 3: Aunque existen normativas que guían procedimientos, los focos de atención son variados y complejos que requieren soluciones innovadoras.

## 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
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Contaduría Pública o afines
Maestría	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Maestría en Administración de Empresas o afines.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 02 Subgerente Administrativo	Página 3 de 6
---	--	---------------

**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:**

- 5 años en cargos gerenciales o similares.

**Deseable:**

- 6 años en cargos gerenciales o similares.

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

**Requerida:**

- Conocimientos y habilidades en la planificación, organización, coordinación, dirección y control de procesos Administrativos y financieros.
- Conocimientos y habilidades en Servicios Generales.
- Conocimientos y habilidades en Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
- Conocimientos y habilidades en Infraestructura.
- Conocimientos y habilidades en Gestión de Talento Humano.
- Conocimientos y habilidades en Gestión Documental y Archivos Institucional.
- Conocimientos y habilidades en Control de activos, Suministros de consumibles y combustible.
- Conocimientos y habilidades en Seguridad institucional.

**Deseable:**

- Conocimientos y habilidades en Gestión de la Calidad.
- Conocimientos y habilidades en Gestión por competencias.
- Conocimientos y habilidades Desarrollo de tecnología.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 02 Subgerente Administrativo	Página 4 de 6
---	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**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.

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 relaciones y
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?

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Dirección Superior, Gerente y equipo de Gerentes y jefes de Unidad.	Comunicación, coordinación de trabajo, Reuniones.
	Equipo de trabajo de la Gerencia Administrativa y subalternos.	Comunicación, coordinación de trabajo, reuniones, dar instrucciones de trabajo y recibir informes.
<b>Externos</b>	Instituciones publicas	Comunicación, coordinación de trabajo, reuniones.
	Proveedores de bienes y servicios.	Comunicación, coordinación de trabajo, reuniones.
	Instituciones formativas	Comunicación, coordinación de trabajo, reuniones.

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

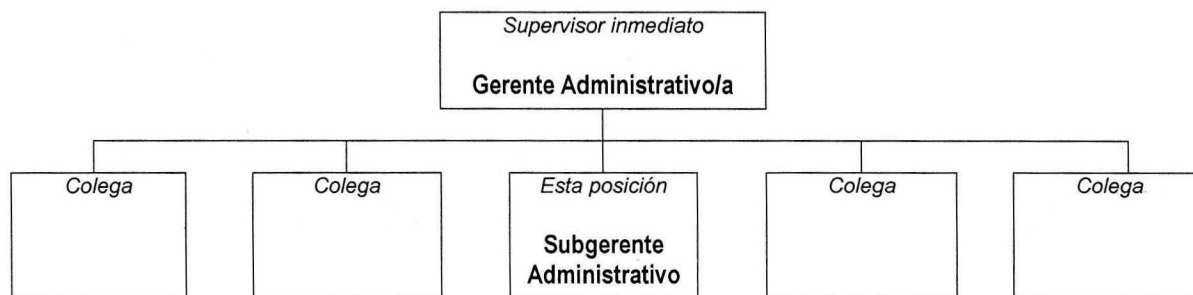
90 %

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.



03

# COORDINADOR DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

-16-

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

Grado/Nivel Puesto

-  
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 la protección integral del personal, usuarios y el resguardo de bienes muebles e inmuebles así como del patrimonio tecnológico y financiero de la institución, mediante la eficiente administración y uso de los recursos destinados para tal fin, como lo es el personal de vigilancia y la tecnología instalada, además reportará e informará a la Subgerencia Administrativa sobre el desarrollo de sus actividades.

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

55%

Monitoreo constante en el sistema de video vigilancia, de todas las áreas de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, para detectar cualquiera anomalía o evento que afecte la seguridad de la institución, tomar acciones específicas e informar a la Subgerencia Administrativa.

##### Tareas Permanentes:

- Revisión periódica del funcionamiento del sistema de video vigilancia.
- Monitoreo constante en el sistema de video vigilancia
- Registro de grabaciones del sistema de video vigilancia (hasta un máximo de 8 días)
- En casos específicos se extrae tramo de grabación, este queda en resguardo, para utilizarlo en caso se requiera.
- Realizar un reporte diario y un informe semanal sobre los sucesos del área de seguridad a la Subgerencia Administrativa

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

10%

Supervisión del personal de la seguridad privada, en los tres edificios de San Salvador y en los dos Centros Regionales, de Santa Ana y San Miguel, para garantizar el resguardo y seguridad de las personas y sus instalaciones.

##### Tareas Permanentes:

- Supervisar al personal de la seguridad privada en las 5 posiciones, San Salvador
- Supervisar la personal de la seguridad privada en las oficinas CAU Santa Ana y CAU San Miguel.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 02 Subgerente Administrativo	Página 1 de 6
--	--	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

Elaborar Informe escrito para la Subgerencia Administrativa, detallando los acontecimientos más relevantes ocurridos en las 24 horas anteriores y emitir autorizaciones, para la programación de turnos de los elementos de Seguridad y autorizaciones para el ingreso a laborar de personal en horario extraordinario.

**Tareas Permanentes:**

- Recibir y revisar informe escrito, de las novedades ocurridas durante las 24 hrs. Anteriores.
- Autorizar la programación de turnos rotativos del personal de seguridad
- Autorizar el ingreso de personal los días no laborales(fin de semana, periodos de vacaciones)

### Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Administrar las Cláusulas o Responsabilidades plasmadas en el Contrato, adquiridas con la empresa de seguridad privada que presta el servicio, con la finalidad de tener la seguridad y cumplimiento de todo lo estipulado en dicho contrato de servicio por ambas partes.

**Tareas Permanentes:**

- Gestionar los procesos de pago a la empresa de seguridad
- Realizar reuniones de seguimiento al cumplimiento del contrato
- Coordinación para relevos o sustitución de personal

### Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Gestionar compras bienes y servicios, que le competen al área de Seguridad Institucional, con el fin de proveer de lo necesario para el buen funcionamiento y desarrollo de sus responsabilidades.

**Tareas Permanentes:**

- Requerimientos para la contratación del servicio de seguridad privada
- Requerimientos para la contratación del servicio seguridad electrónica CAU-Santa Ana.
- Requerimientos para adquirir suministros para el sistema de video vigilancia.

### Responsabilidad de Trabajo # 6

5%

Elaborar el Plan Operativo Anual (POA), y presentarlo para su conocimiento y aprobación al Gerente Administrativo y luego dar cumplimiento y seguimiento.

**Tareas Permanentes:**

- Elaborar el Plan Operativo Anual (POA)
- Desarrollar el seguimiento al Plan Operativo Anual (POA)

## 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.

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 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**

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 03 Coordinador de Seguridad 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.: 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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Comercial Opción: Contaduría, General o afines
Superior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudios universitarios en Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines

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

### Requerida:

- Mínimo 5 años laborando en puestos similares
- Experiencia sobre uso de armas
- Experiencia sobre el manejo de personal de seguridad

### Deseable:

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dinámica.
- Con iniciativa.
- Innovadora.

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

### Requerida:

- Conocimientos Básicos de Seguridad personal e instalaciones.

### Deseable:

- Conocimientos a nivel de usuario de programas computacionales, Word, Excel, Power Point.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 03 Coordinador de Seguridad institucional	Página 3 de 5
---	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**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 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. 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 relaciones y
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 V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 03 Coordinador de Seguridad institucional	Página 4 de 5
---	--	---------------

## 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	Dirección Superior	Recibir directrices y orientaciones de Dirección Superior
	Gerencia Administrativa	Recibir lineamientos de la Gerencia Administrativa, a través del Jefe de Servicios Generales

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

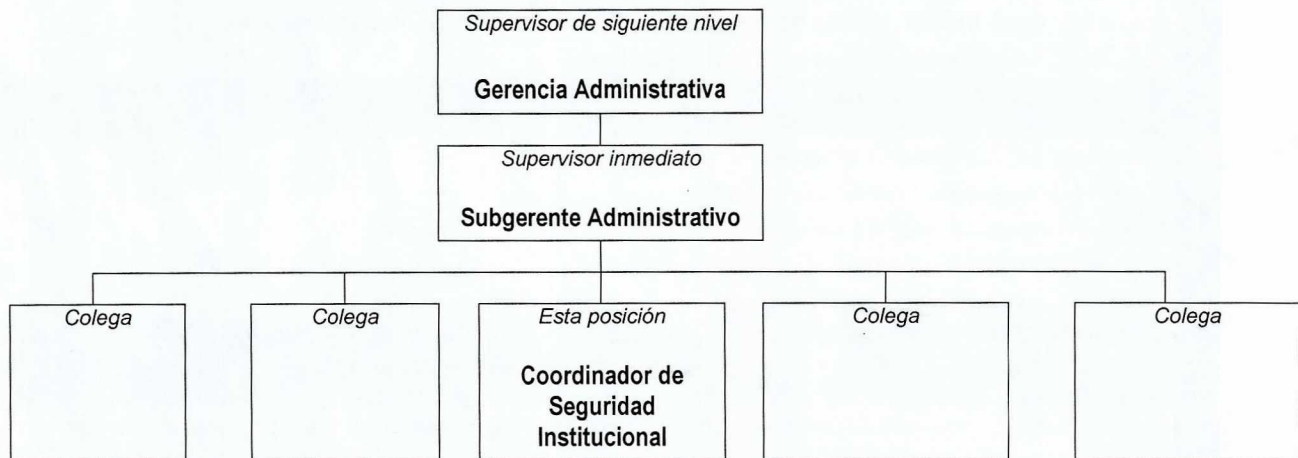
85%

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

15%

## 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

# ASISTENTE ADMINISTRATIVO-CONTROL DE ACTIVOS FIJOS Y EXISTENCIAS

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-7-

Grado/Nivel Puesto

**ASISTENTE**

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**.

Coordinar, supervisar y controlar las actividades de resguardo, asignación y traslado del mobiliario y equipo de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, además, mantener actualizado el inventario en el sistema de activo fijo, reportar y generar información precisa para la toma de decisiones de la Gerencia Administrativa.

### 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

50%

Coordinar el Activo Fijo Institucional, utilizando eficientemente todos los mecanismos de control existentes, tales como levantamiento periódico de inventarios, verificación periódica de los ingresos y egresos, obsolescencia y vencimiento de los activos de la institución con el fin de salvaguardarlos, además solicitar a el área de mantenimiento para mantenerlo en buen estado

#### Tareas Permanentes:

- Administrar el sistema de información, para control de los activos fijos institucionales.
- Verificar que todo el activo fijo Institucional se encuentre ingresado al sistema de administración e identificado con su respectivo código de barras.
- Realizar levantamientos de inventarios físicos de activo fijo, por Gerencias y Unidades, al final de cada ejercicio fiscal, o cuando sean requeridos.
- Realizar inventarios físicos de activo fijo de cargos específicos, cuando existan nuevos ingresos, rotación, traslados o retiros de personal, de la Institución.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos administrativos, para el control de los activos fijos.
- Verificar mensualmente con Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales UACI las adquisiciones de activo fijo.
- Identificar y reclasificar en el sistema y físicamente, los bienes muebles, autorizados como obsoletos e inservibles.
- Preparar semestralmente o cuando sea requerido por la Gerencia Administrativa, informe sobre los activos obsoletos, dañados e inservibles que se reflejen en el sistema de inventarios.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 04 Asistente Administrativo-Control de Activos Fijos y Existencias	Página 1 de 5
--	--	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Realizar Gestión y control de combustible, para garantizar el óptimo funcionamiento de las áreas de almacén y transporte de la institución, generando los informes o reportes requeridos por la Gerencia Administrativa para la toma de decisiones.

**Tareas Permanentes:**

- Revisar documentación para firmar los requerimientos de combustible
- Recepción y firma de actas al recibir facturas de combustible
- Entregar reportes mensuales de consumo por de combustible
- Entrega de vales de combustible a motoristas
- Monitorear vales de combustible pendientes de liquidar
- Recepción de facturas y su respectiva clasificación de diésel y gasolina

### Responsabilidad de Trabajo # 3

15%

Realizar las tareas, informes, planes y actividades que la Gerencia Administrativa necesita como insumo para la toma de decisiones, y lograr el buen funcionamiento y objetivos.

**Tareas Permanentes:**

- Asistir a eventos de capacitación.
- Realizar el Plan operativo anual, presupuesto, plan de compras de su área y dar seguimiento a su ejecución, logros y metas mediante la presentación de informes mensuales.
- Realizar informes u otros requerimientos solicitados por la Gerencia Administrativa.
- Participar en actividades de la institución cuando se requiera.
- Preparar informes requeridos por las auditorías internas y externas.

### Responsabilidad de Trabajo # 4

5%

Realizar Procesamiento en COMPRASAL, hacer en conjunto conciliaciones de Activos Fijos con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, ante el Ministerio de Hacienda, para transparentar los procesos y las operaciones administrativas de la institución.

**Tareas Permanentes:**

- Conciliación Semestral de Activos fijos con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales y el Ministerio de Hacienda

## 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 plaza se encuentra en él, nivel 1 en resolución de problemas, porque todas las funciones a desarrollar son repetitivas y conocidas, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente.

<p>Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo</p>	<p>Sección 00 04 Asistente Administrativo-Control de Activos Fijos y Existencias</p>	<p>Página 2 de 5</p>
--	--	----------------------

**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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Técnico Comercial Opción Contaduría o afines.
Superior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o Contaduría Pública

**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:

- 2 años mínimos laborando en puestos similares
- conocimiento en leyes que se apliquen a los procesos de control

### Deseable:

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

#### REQUERIDAS:

- Habilidad analítica para resolver problemas.
- conocimiento de normativa tributarias
- Conocimiento Básico de Ingles
- Manejo de Informática

#### DESEABLE:

- Conocimiento contable
- Nivel de Inglés intermedio a nivel de lectura y pronunciación básica

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 04 Asistente Administrativo-Control de Activos Fijos y Existencias	Página 3 de 5
--	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 04 Asistente Administrativo-Control de Activos Fijos y Existencias	Página 4 de 5
--	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Unidades y Gerencias	Lograr conciliaciones de activos y lograr requerimientos exitosos
<b>Externos</b>	Proveedores	Lograr negociaciones exitosas

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

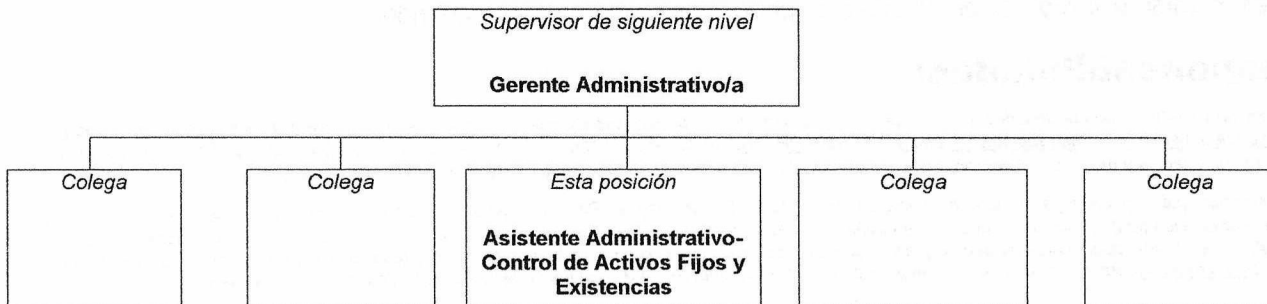
90%

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.



05

# ENCARGADO DE ALMACEN

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-6-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**

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**.

Proveer, custodiar y controlar para todas las Gerencias y Unidades Operativas de SIGET, de Insumos, materiales de oficina, Papelería, bienes de uso y consumo, productos alimenticios, productos informáticos, químicos y papelería para el cumplimiento de metas institucionales, todas estas actividades serán reportadas a la Gerencia Administrativa especialmente el cumplimiento de los logros de objetivos y metas, mediante la realización de informes periódicos o según 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 %**

Proveer a todas las dependencias de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones de materiales y suministros que son requeridos para la realización de las diferentes actividades laborales que se desarrollan en la institución.

**Tareas Permanentes:**

- Proveer de materiales y suministros a todas las Gerencias y unidades de SIGET según requerimientos y necesidades.
- Llevar control de entregas de productos de manera total o parcial

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

**30%**

Gestionar y elaborar los requerimientos de suministros e insumos, que son utilizadas en las diferentes áreas de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, para posteriormente realizar la compra de los mismos.

**Tareas Permanentes:**

- Elaborar Plan de compras anuales
- Consolidar el presupuesto de todas las Unidades o Gerencias
- Realizar procesos de libre gestión
- Elaborar requerimientos de productos
- Realizar cotización de precios de mercado
- Realizar cuadro comparativo de ofertas

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 05 Encargado de Almacén	Página 2 de 5
---	---------------------------------------	---------------

- Realizar compras de emergencia por la modalidad de caja chica
- Realizar adjudicación de productos de manera parcial o total

### Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

Desarrollar el control de ingresos y salidas de los diferentes materiales y suministros que son administrados por el almacén de la Institución.

**Tareas Permanentes:**

- Recepción de productos (revisar que los productos recibidos sean igual a consignados en Orden de compra.)
- Elaborar Actas de recepción de productos
- Ingresar Productos al Sistema de Inventarios de Almacén
- Almacenaje de productos
- Ordenarlos, distribuirlos y llevar control de salida y entrada

### Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Elaborar reportes sobre los diferentes controles administrativos de los registros de entradas y salidas de todos los materiales y suministros resguardados en el almacén.

**Tareas Permanentes:**

- Elaborar reporte Mensual de Ingreso de productos al sistema
- Elaborar reportes de salidas de productos al Dpto. de Contabilidad
- Elaborar cuadro estadístico de consumo por departamento

### Responsabilidad de Trabajo # 5

20%

Realizar la toma de inventario físico, informe y conciliación contable de materiales y suministros, que se encuentran en el área del almacén, esto se hace con la finalidad de confrontar las existencias teóricas registradas en el sistema de inventarios, esto debe hacerse dos veces en el año fiscal, o cuando así sea requerido por las autoridades de la institución.

**Tareas Permanentes:**

- Realizar inventario de materiales y suministros del Almacén
- Realizar informe y conciliación contable

## 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 se encuentra en el Nivel 1, porque todas las actividades que desarrolla ya están definidas y los problemas que puede enfrentar son siempre similares o poco complejos.

## 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 V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 05 Encargado de Almacén	Página 3 de 5
---	---------------------------------------	---------------

## 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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Técnico Comercial Opción Contaduría o afines
Superior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o Contaduría Pública

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

### Requerida:

- Experiencia mínima de 2 años, laborando en puestos similares
- Conocimientos sobre Técnicas de control de inventarios
- Habilidad en análisis y síntesis de informes administrativos.

### Deseable:

- Experiencia en manejo de bodegas

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

### Requerida:

- Conocimiento de Excel intermedio,
- Conocimientos de administración de inventarios,
- Manejo de kardex
- Capacidad para rendir informes técnicos.

### Deseable:

- Conocimientos sobre Planificación
- Elaboración de Presupuestos
- Elaboración de Inventarios

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de 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. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

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

4. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
5. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
6. Frecuentemente realiza un esfuerzo 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.

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

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

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

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las dependencias de la institución.	Suministro de Bienes de consumo
<b>Externos</b>	Proveedores	Solicitar cotizaciones Compra de Bienes de Consumo

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

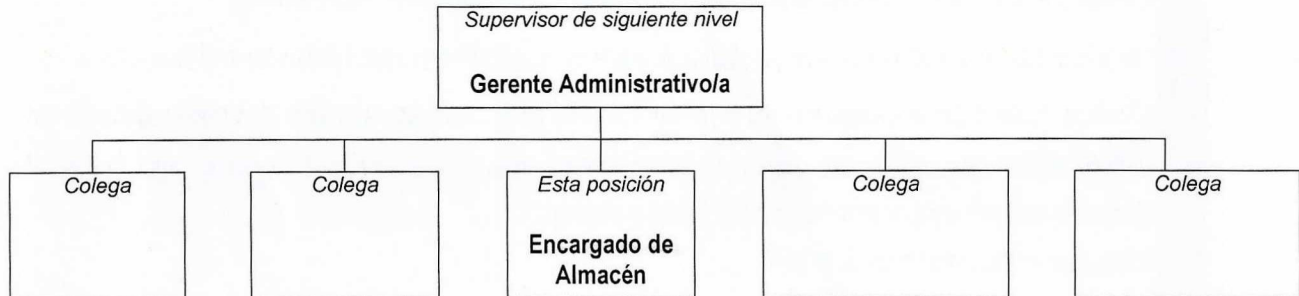
100 %

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

0 %

## 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

# ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-7-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO**  
**ADMINISTRATIVO**  
Familia de Puesto

==

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**.

Asistir a la Gerencia Administrativa, ejecutando los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando controles, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio. Además de brindar apoyo logístico y administrativo necesario a todas las Unidades Organizativas de la Gerencia Administrativa.

### 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

70%

Asistir a la Gerencia Administrativa, brindando apoyo logístico y administrativo necesario a todas las Unidades Organizativas de la Gerencia Administrativa.

##### Tareas Permanentes:

- Asistir a la Gerencia Administrativa en el desarrollo de los programas y actividades planificadas por la Gerencia
- Asistir al Gerente para elaborar notas, informes y otros documentos de la Gerencia.
- Llevar controles internos de la Gerencia, tales como: control de correspondencia, control de archivos y otros que así se le indiquen.
- Llevar el control de números correlativos de Acuerdos, emitidos por la Dirección Superior.
- Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- Colaborar en diferentes actividades organizadas por la Gerencia.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Organizar la agenda diaria del Gerente Administrativo, en cuanto a las actividades a desarrollar diariamente tales como Reuniones, con la Dirección Superior, Funcionarios Internos o Externos, o con el personal de los diferentes Departamentos o Unidades que integran la Gerencia Administrativa.

##### Tareas Permanentes:

- Atender a personal interno y externo de SIGET proporcionando información de acuerdo al caso.
- Atender a ejecutivos de la institución, representantes de otras instituciones y clientes en las reuniones de trabajo.
- Realizar y controlar todos los aspectos secretariales del área administrativa

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 06 Asistente Administrativo	Página 1 de 5
---	---	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

Elaborar y enviar correspondencia, solicitada por la Gerencia Administrativa a los distintos destinatarios según corresponda, ya sean estos internos o externos.

**Tareas Permanentes:**

- Redactar y enviar correspondencia solicitada por la Gerencia Administrativa.
- Recibir correspondencia de todas las Gerencias o Unidades, para ser entregada al Mensajero para su respectiva distribución.

### 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.

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 1, ya que las actividades que desarrolla están claramente definidas.

### 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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Comercial Opción: Contaduría, Secretariado o General
Superior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas Contaduría Pública o afines

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

**Requerida:**

- Experiencia 2 años mínimos, laborando en puestos similares

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 06 Asistente Administrativo	Página 2 de 5
---	---	---------------

- Capacidad analítica.
- Capacidad organizativa.
- Responsable.
- Buena Presentación.
- Honestidad.
- Discreción.

**Deseable:**

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dinámica.
- Con iniciativa.
- Innovadora.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión

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

**Requerida:**

- Destreza en el manejo de equipo: computadora, máquina de escribir, contómetro.
- Buena redacción y ortografía.

**Deseable:**

- Dominio de diferentes paquetes computacionales.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 06 Asistente Administrativo	Página 3 de 5
---	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 06 Asistente Administrativo	Página 4 de 5
---	---	---------------

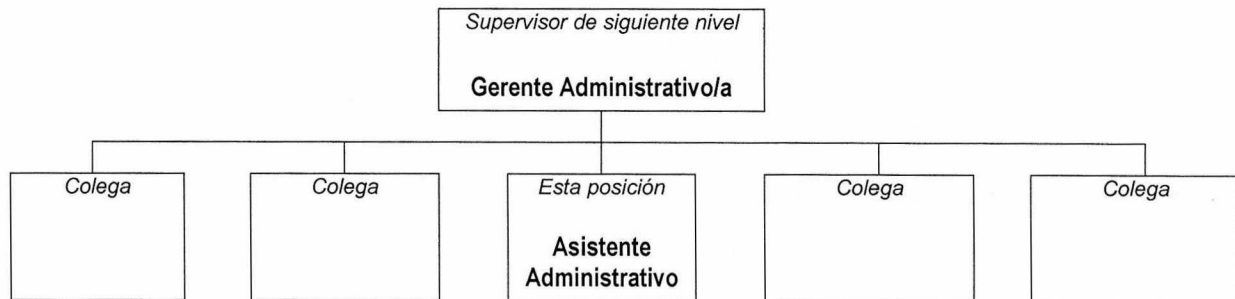
**Contactos/Relaciones Clave** Liste las principales relaciones internas y externas, las cuales se espera el empleado mantenga. Detalle brevemente el propósito de estas interacciones (incluyendo cualquier implicación significativa en comités).

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Todas de la las dependencias institución.	Enviar correspondencia a todas las dependencias de SIGET.
Externos	Funcionarios, o visitante externos	Brindar atención

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

Trabajo Administrativo/Oficina 100 %  
 Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país) 0 %

**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

# AUXILIAR ADMINISTRATIVA -RECEPCION

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-6-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO**  
**ADMINISTRATIVO**  
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.**

Realizar tareas administrativas para todas las áreas organizativas de SIGET desde la recepción institucional, brindando atención a todos los visitantes, además deberá de recibir, verificar, trasladar y controlar la correspondencia externa, a los diferentes destinatarios dentro de la Institución, así como recibir y transferir llamadas telefónicas, nacionales e internacionales, dirigiéndola a la persona correcta, y cuando sea requerida reportara la información necesaria o solicitada a la Gerencia Administrativa.

### 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

40%

Recibir y dar instrucciones al público en general que visita las instalaciones de SIGET, para propiciar satisfacer el objetivo por el cual visitan la Institución.

**Tareas Permanentes:**

- Atender al público en general, consultándole el motivo de su visita, y dar la información pertinente.
- Brindar información al público para realizar diferentes trámites o servicios prestados en la SIGET.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Recibir, verificar, trasladar, controlar y registra toda la correspondencia dirigida a las diferentes oficinas de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

**Tareas Permanentes:**

- Recibir la correspondencia que llega a nombre de la institución
- Verificar el cumplimiento de requisitos y anexos que la correspondencia debe de tener para dar por recibida en su totalidad
- Traslada la documentación a quien corresponda dentro de la institución.
- Controlar la información y/o documentación anotando en los libros correspondientes a la Dirección Superior o el asignado para el resto de Gerencia o Unidades toda la correspondencia dirigida a las diferentes oficinas de la Institución
- Registrar la información de la correspondencia recibida para la Dirección Superior en el sistema Informático de control de correspondencia
- Recepción de correspondencia personal de los empleados y enviarla a quien corresponda (con previa autorización del mismo)

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 07 Auxiliar Administrativa- Recepción	Página 1 de 5
---	--	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 3

30%

Recibir y atender llamadas telefónicas y trasladarlas ya sean estas locales o internacionales a la persona correcta y en tiempo justo.

**Tareas Permanentes:**

- Atender llamadas telefónicas y trasladarlas a la persona correcta
- Orientar a la persona que hace consultas telefónicas

## 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.

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 1, ya que las actividades que se desarrollan son repetitivas, y las cuales no poseen mucha complejidad para resolverlas.

## 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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Comercial, General o afines.
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría Ejecutiva o 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:**

- 2 años de experiencia en posiciones similares.

**Deseable:**

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

**Requerida:**

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

**Deseable:**

- Excelentes relaciones humanas.
- Alta disposición para el aprendizaje

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 07 Auxiliar Administrativa- Recepción	Página 3 de 5
---	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 07 Auxiliar Administrativa- Recepción	Página 4 de 5
---	--	---------------

## 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 Áreas Organizativas de SIGET	Recibir y trasladar correspondencia a las diferentes Gerencias o Unidades.  Recibir y trasladar llamadas Telefónicas
	Usuarios Externos	Recibir Correspondencia Recibir Llamadas Telefónicas

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

100%

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

0 %

## 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.



08

# AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-6-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**

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.**

Realizar tareas administrativas, tales como la actualización, registro y almacenamiento de información; fotocopiado; archivado; tratamiento de textos; atención telefónica y gestión del correo postal y electrónico, además de brindar atención en reuniones a personal interno, como a personal externo de SIGET.

### 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

70%

Realizar apoyo logístico y administrativo necesario a todas las unidades Organizativas de la Gerencia Administrativa.

##### Tareas Permanentes:

- Apoyar la coordinación de actividades conforme a la agenda de trabajo del Gerente, cuando así sea requerido.
- Llevar controles internos de la Gerencia, tales como: control de correspondencia, control de archivos y otros que así se le
- Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- Colaborar en diferentes actividades organizadas por la Gerencia.
- Reportar desperfectos de equipos de oficina.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Atender al personal interno o externo en reuniones de trabajo, proporcionando además insumos necesarios para la realización de la misma, cuando así sea requerido por el Gerente Administrativo.

##### Tareas Permanentes:

- Atender a personal interno y externo de SIGET proporcionando información de acuerdo al caso.
- Atender a ejecutivos de la institución, representantes de otras instituciones y clientes en las reuniones de trabajo.
- Realizar y controlar todos los aspectos secretariales del área administrativa

#### Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

Recibir, entregar o enviar correspondencia, a los distintos destinatarios según corresponda, ya sean estos internos o externos.

##### Tareas Permanentes:

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 08 Auxiliar Administrativo	Página 1 de 5
---	--	---------------

- Recibir, clasificar, despachar y archivar correspondencia, llevando los controles correspondientes, entre estos el control correlativo de notas que emite el Gerente.
- Recibir correspondencia de todas las Gerencias o Unidades, para ser entregada al Mensajero para su respectiva distribución.

## 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.

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 1, ya que las actividades que desarrolla están claramente definidas.

## 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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Comercial Opción: Contaduría, Secretariado o afines

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

### Requerida:

- Experiencia 2 años mínimos, laborando en puestos similares
- Capacidad analítica.
- Capacidad organizativa.
- Responsable.
- Buena Presentación.
- Honestidad.
- Discreción.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 08 Auxiliar Administrativo	Página 2 de 5
---	--	---------------

**Deseable:**

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dinámica.
- Con iniciativa.
- Innovadora.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión

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

**Requerida:**

- Destreza en el manejo de equipo: computadora, máquina de escribir, contómetro.
- Buena redacción y ortografía.

**Deseable:**

- Dominio de diferentes paquetes computacionales.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 08 Auxiliar Administrativo	Página 3 de 5
---	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de 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. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

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

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

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

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 08 Auxiliar Administrativo	Página 4 de 5
---	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Gerencia Administrativa	Brindar apoyo administrativo
Externos	Funcionarios, o visitante externos	Brindar atención

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

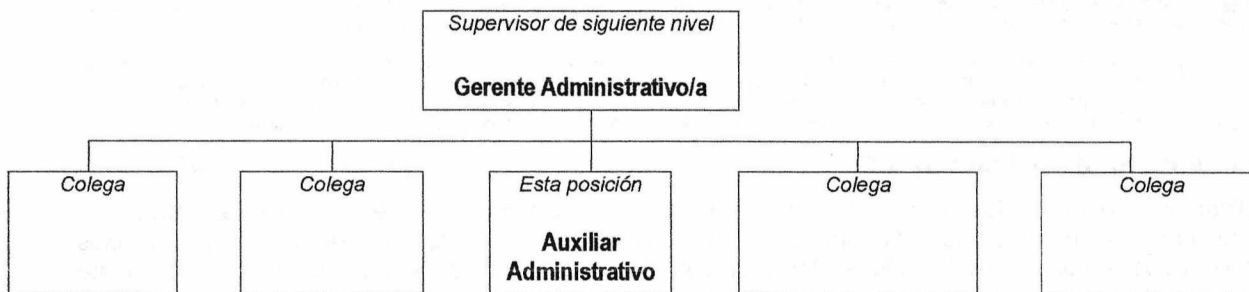
100 %

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

0 %

## 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.



01

# JEFE DE SERVICIOS GENERALES

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

-16-

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

Grado/Nivel Puesto

**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**.

Coordinar las actividades de mantenimiento, orden y limpieza, reparación de los bienes muebles e inmuebles de la Institución, mensajería, transporte y otros servicios, a fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios y garantizar las óptimas condiciones de las instalaciones de la SIGET, reportando directamente a la Subgerencia Administrativa.

### 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

40%

Coordinar y supervisar las actividades y el personal de Servicios Generales, en las áreas de mantenimiento y reparaciones de infraestructura, vehículos, mensajería, transporte y servicios subcontratados según lo establecido en los manuales institucionales, para que garantice un ambiente seguro para el buen desempeño de los empleados en la Institución.

#### Tareas permanentes:

- Coordinar y asignar las tareas del personal bajo su cargo según los manuales de organización y procedimientos establecidos.
- Revisar los términos de referencia de todos los servicios subcontratados.
- Velar por el cumplimiento de los contratos y otros servicios otorgados a la Institución.
- Controlar la recepción y distribución de la correspondencia interna y externa, con personal a su cargo.
- Controlar la logística de transporte y cada servicio que se presta

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Dar seguimiento a las actividades de los servicios, de mantenimiento, mensajería, limpieza y servicios generales, subcontratados por la Institución.

#### Tareas permanentes:

- Coordinar mantenimiento y limpieza de fotocopiadora, planta eléctrica, equipos de aire acondicionado, ascensor hidráulico, cortina eléctrica y manual
- Coordinar Servicios de Fumigación.
- Controlar el abastecimiento de Agua Purificada.
- Coordinar el mantenimiento de la Limpieza.
- Controlar las actividades de mensajería.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 01 Jefe de Servicios Generales	Página 1 de 5
---	--	---------------

- Controlar los servicios de proveeduría de materiales y equipos de trabajo, para el personal a su cargo.
- Solicitar presupuesto para la construcción de trabajos menores de albañilería, electricidad, fontanería y otros que sean requeridos.
- Solicitar autorización para generar requerimientos a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
- Velar por el cumplimiento del plan el mantenimiento de los equipos automotores (Vehículos y motocicletas).

**Responsabilidad de Trabajo # 3****25%**

Realizar y verificar el cumplimiento del plan anual y mensual de las actividades que ejecuta el personal bajo su responsabilidad, en el área de mantenimiento, transporte, limpieza y seguridad, garantizando el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normativas, políticas, procedimientos, estándares y lineamientos que la Gerencia Administrativa dicte, para garantizar el cumplimiento de los servicios, la seguridad y ambiente laboral libre de riesgos para el personal.

**Tareas permanentes:**

- Realizar y verificar el cumplimiento del Plan Operativo Anual y de compras de su Unidad.
- Realizar y verificar el cumplimiento del presupuesto financiero de las necesidades de mantenimiento y servicios generales.
- Verificar el cumplimiento del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo, referido a: aires acondicionados, ascensor, planta eléctrica, planta de bombeo, vehículos y portones eléctricos.
- Preparar informes de seguimiento mensual para la Subgerencia Administrativa sobre cumplimiento a los Planes de trabajo.

**Responsabilidad de Trabajo # 4****5%**

Participar en las diferentes iniciativas o proyectos que sean impulsadas por la institución a través de la Gerencia Administrativa, y la generación del apoyo necesario a los Comités que se conformen en la SIGET.

**Tareas permanentes:**

- Apoyar cuando le sea requerido, en las actividades que ejecute el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de la SIGET.
- Asistir y participar en reuniones y comisiones de trabajo.

**Resolución de Problemas** - 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. El titular debe usar habilidades de interpolación para escoger la estrategia correcta para tratar un problema dado; y
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 porqué la posición cabe en esa categoría.

El ocupante de la plaza se encuentra en un nivel 3 de resolución de problemas, 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. Enfrentara y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

**Libertad para Actuar / Impacto.** 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.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 01 Jefe de Servicios Generales	Página 2 de 5
---	--	---------------

**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 Obtenido
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Industrial, o Licenciatura en Administración de Empresas.
Maestría	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administración de Empresas, Negocios o 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:**

- 5 años mínimos de experiencia en puestos similares
- Supervisión de personal

**Deseable:**

- Conocimientos básicos, sobre mantenimiento de infraestructura, equipos de aire acondicionado, equipos de oficina, vehículos automotores etc.

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

**Requerida:**

- Habilidad para recibir y cumplir instrucciones.
- Buena relaciones interpersonales
- Buena capacidad visual y auditiva.
- Expresión verbal y escrita.
- Conocer la nomenclatura de San Salvador.
- Conocimientos básicos de mecánica automotriz.
- Capacidad de análisis técnico y síntesis de ideas.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de texto y Excel.
- Conocimiento en la aplicación e interpretación de normativas, relacionadas a la seguridad ocupacional.

**Deseable:**

- Honestidad.
- Discreción.
- Responsable.
- Buena presentación.

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**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 relaciones y
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?

<p>Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo</p>	<p>Sección 01 01 Jefe de Servicios Generales</p>	<p>Página 4 de 5</p>
--	--	----------------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Unidades y Gerencias de la institución.	Brindar apoyo en los requerimientos de mantenimiento y servicios generales.
<b>Externos</b>	Proveedores de servicios subcontratados.	Verificar y Coordinar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

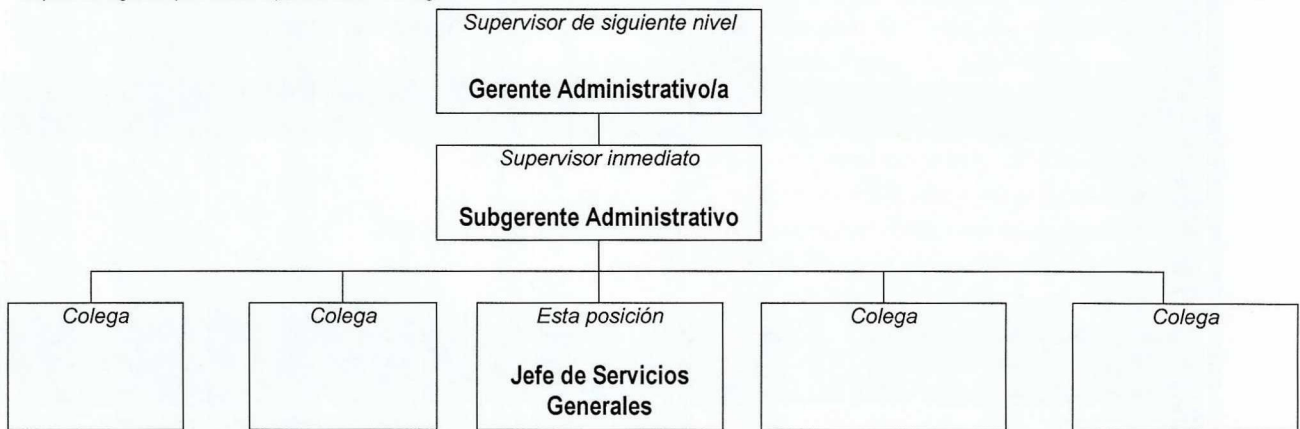
90 %

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

# TECNICO DE INFRAESTRUCTURA

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

-11-

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

Grado/Nivel Puesto

**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.**

Dirigir, evaluar y ejecutar cada proyecto de construcción, ampliación y/o readecuación de todos los edificios de la SIGET, administrándolo adecuadamente y de la mejor manera para que el resultado final sea el logro de las metas en el tiempo programado en el POA.

### 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

20%

Supervisar el personal o equipo a cargo para que el trabajo asignado tenga los resultados esperados según lo programado

**Tareas Permanentes:**

- Coordinar actividades del día o por semana o según emergencia ocurrida.
- Revisión de tareas asignadas al personal.
- Evaluación del personal a cargo a solicitud de la Gerencia Administrativa.
- Dar visto bueno a solicitud de permisos justificados por emergencia o por imprevisto.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Administrar los proyectos de Infraestructura de la SIGET para que se realicen según lo planificado en tiempo y especificaciones técnicas, cumpliendo los procedimientos y programaciones establecidos.

**Tareas Permanentes:**

- Dirigir y coordinar el proceso de construcción, ampliación y/o readecuación desde el inicio hasta el final de la obra.
- Revisar según lo programación de los proyectos en línea de tiempo.
- Organizar semanalmente al personal que está bajo su dirección ( supervisora, albañil y auxiliares)
- Cumplimiento según lo programado.
- Elaboración de Actas de recepción de cierre de proyecto.
- Revisión y visto bueno de Matriz del POA

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 02 Técnico de Infraestructura	Página 1 de 5
---	---	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 3

20%

Elaboración de documentación e información para el desarrollo de los proyectos de infraestructura y generar los procesos de Libre Gestión de la SIGET y obtener los insumos, materiales y/o servicio para el desarrollo y ejecución de los mismos.

**Tareas Permanentes:**

- *Elaboración de bases del concurso según requerimiento.*
- *Elaboración de especificaciones técnicas.*
- *Elaboración de Términos de Referencia TDR*
- *Evaluación del proceso de licitación.*

### Responsabilidad de Trabajo # 4

20%

Elaboración de requerimientos de materiales y servicios, evaluaciones y otros, para el desarrollo de las obras de infraestructuras requeridas por la institución.

**Tareas Permanentes:**

- *Continuidad y seguimiento de este proceso de aprobación hasta llegar a la orden de compra.*
- *Elaboración de presupuesto con cantidad de material, mano de obra y/o servicios.*
- *Elaboración de Evaluaciones de materiales y servicios.*
- *Elaboración de actas por servicio y por entrega de materiales por orden de compra.*

### Responsabilidad de Trabajo # 5

20%

Participar en reuniones programadas con el Gerente del Área Administrativa o con Gerencias de la Institución.

**Tareas Permanentes:**

- *Atender las indicaciones de solicitud de información referente al tema agendado.*
- *Dar seguimiento y cumplimiento de las responsabilidades asignadas en el aborde del tema tratado en reunión.*

## 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.

Se encuentra en el nivel 2, La persona ocupante de la plaza debe usar habilidades de análisis, reflexión interpretativa, evaluativa y/o constructiva, para la resolución de problemas.

## 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 V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 02 Técnico de Infraestructura	Página 2 de 5
---	---	---------------

## 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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Técnico Industrial o similares
Superior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Técnico en Arquitectura, Arquitecto o Ingeniero Civil

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

**Requerida:**

- Experiencia mínima 3 años laborando en puestos similares.

**Deseable:**

- Experiencia en administración, supervisión y construcción de proyectos.

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

**Requerida:**

- Elaboración de presupuestos, digitalización de datos y uso de programas de diseño como Autocad , Sketch up u otros, presentaciones en 3D, uso de calculadora, uso de cinta métrica y cintra métrica laser.

**Deseable:**

- Con capacitaciones en áreas estructurales, aires acondicionados y de procesos de construcción

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO** (este grupo incluye al personal que desarrollan labores técnicas y/o

Administrativas en áreas especializadas de la institución).

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

16. Entiende con facilidad los problemas y/o necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Desarrolla soluciones a los problemas de los clientes (internos y/o externos), trabajando junto con ellos?
18. Asesora y da al cliente (interno y/o externo) las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades?
19. Se 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 V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 02 Técnico de Infraestructura	Página 4 de 5
---	---	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las áreas de la institución	Realizar supervisión de los trabajos de construcción y readecuación que fueron programados en el POA y que fueron solicitados por Unidades o Gerencias.
<b>Externos</b>	Con proveedores varios Con entidades Gubernamentales para gestión de trámites y Alcaldías.	Compra de materiales y equipos. Trámites legales para permisos de construcción, trámites gráfico Alfanumérico, trámites de demolición si se requiere, tramites con bomberos y otros.

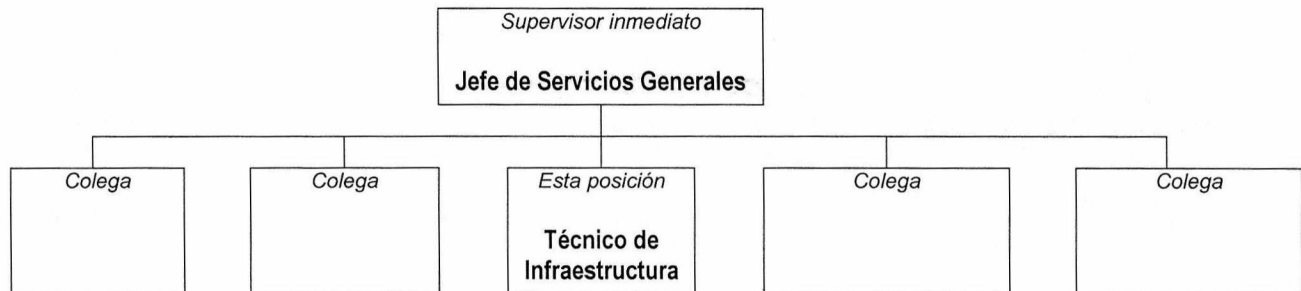
## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina	80%
Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país)	20%

## Organización

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



03

# TECNICO EN MANTENIMIENTO (SUPERVISIÓN)

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-11-

Grado/Nivel Puesto

**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.

Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los bienes muebles e inmuebles, vehículos y equipos para lograr un buen desempeño en todas las actividades y áreas de la SIGET.

### 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%

Programar y supervisar las actividades referentes al mantenimiento preventivo y correctivo de, los vehículos automotores, planta eléctrica, infraestructura, fontanería, iluminación, equipos de oficina, con el objetivo de prolongar la vida útil y garantizar el buen funcionamiento y desempeño de los mismos.

##### Tareas Permanentes:

- Programar, de acuerdo al kilometraje recorrido los mantenimientos preventivos y enviarlos a los talleres respectivos los vehículos y motocicletas de la flota vehicular de la Institución.
- Programar y supervisar las actividades de los auxiliares del área de mantenimiento
- Atender las demandas de mantenimientos correctivos que suceden en las instalaciones de la institución.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

25%

Elaborar los términos de referencia (TDR's) para la adquisición de compras y servicios relacionados con el mantenimiento de los bienes y equipos de la institución, para cumplir con los mantenimientos preventivos y correctivos que estén programados o requeridos.

##### Tareas Permanentes:

- Realizar estudio de mercado antes de la elaboración de los términos de referencia (TDR's) para una adecuada referencia presupuestaria.
- Realizar evaluación de las ofertas recibidas a través de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones (UACI) para recomendar la adjudicación del mejor ofertante.
- Recibir los bienes y servicios adquiridos y hacer el acta de recepción a satisfacción.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 03 Técnico en Mantenimiento (Supervisión)	Página 1 de 5
---	--	---------------

**Responsabilidad de Trabajo # 3** **15%**

Elaborar el presupuesto anual del área de mantenimiento para prever los recursos necesarios a utilizar y velar por la ejecución del mismo, manteniendo los registros y controles necesarios según los procedimientos establecidos.

Tareas Permanentes

- Efectuar un estudio de la flota vehicular para presupuestar los vehículos a sustituir.
- Efectuar un estudio de las necesidades de sustitución, mantenimientos preventivos y correctivos a todos los bienes muebles, inmuebles y equipos.
- Realizar estudio de estado de los impuestos a pagar para la refrenda de las tarjetas de circulación de la flota vehicular.

**Responsabilidad de Trabajo # 4** **15%**

Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) Institucional, para garantizar las acciones y tareas que se deben de realizar para mantener en buen funcionamiento todo los vehículo y equipos dentro de la institución.

Tareas Permanentes:

- Verificar y programar por prioridades las actividades que se realizaran mensualmente.
- Efectuar reporte de seguimiento mensual del Plan Operativo Anual (POA) del área de mantenimiento.
- Elaborar reporte sustantivo de las actividades realizadas de acuerdo al Plan Operativo Anual (POA)

**Responsabilidad de Trabajo # 5** **10%**

Administrar los contratos de mantenimiento, compras y ejecución de obras adquiridas con terceros, para cumplir y hacer cumplir con los compromisos adquiridos en dicho documento.

Tareas Permanentes:

- Realizar supervisión de las tareas de mantenimientos realizados
- Elaborar actas de recepción a satisfacción de las obras, bienes adquiridos.

**Responsabilidad de Trabajo # 6** **5%**

Elaborar reportes mensuales de las actividades realizadas por el área de mantenimiento, con el objetivo de informar los resultados obtenidos

Tareas Permanentes:

- Elaborar reporte de todas las actividades realizadas por los auxiliares del área de mantenimiento

## 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 se ubica en el nivel 2, Porqué las cosas que se hacen con conocidas, pero los problemas en el área de mantenimiento preventivo son programables, los correctivos son conocidos pero no todos se resuelven de manera idéntica.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 03 Técnico en Mantenimiento (Supervisión)	Página 2 de 5
---	--	---------------

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

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

### Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Técnico Industrial o similares
Superior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Técnico en Arquitectura, Arquitecto, Ingeniero Civil 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:**

- 3 años mínimos laborando en puestos similares
- Experiencia en mecánica automotriz Diesel y Gasolina, sólidos conocimientos de electricidad y fontanería

**Deseable:**

- Estudios en Ingeniería mecánica con especialización en automotores o 5 años de experiencia en puestos similares.

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

**Requerida:**

- 3 años mínimos laborando en puestos similares
- Conocimientos sobre mantenimientos preventivos y correctivos, sistemas eléctricos vehículos automotores, planta eléctrica, infraestructura, fontanería, iluminación, equipos de oficina etc.

**Deseable:**

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**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 propósitiva 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 (nterno y/o externo) espera?

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 03 Técnico en Mantenimiento (Supervisión)	Página 4 de 5
---	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Gerencias y Jefaturas	Coordinar las actividades y resolución de problemas relacionados
<b>Externos</b>	Proveedores de las áreas de mantenimiento y ventas	Coordinar actividades de la Institución

## 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.



04

# TÉCNICO EN MANTENIMIENTO (OPERATIVO INFRAESTRUCTURA)

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

-11-

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

Grado/Nivel Puesto

**TECNICO**  
 Familia de Puesto

**-3-**  
 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 tareas de reparación, construcción, mantenimiento preventivo y correctivo de todos los Edificios de la SIGET para garantizar el buen funcionamiento y seguridad para los empleados y usuarios de los mismos.

### 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%

Llevar a cabo las reparaciones físicas de emergencia y de mantenimiento de todos los edificios de la SIGET, para el buen uso y seguridad de los empleados y visitantes

##### Tareas Permanentes:

- Reparaciones de cielo falso y techos
- Reparaciones de paredes internas y externas
- Pintura en general.
- Enchapes de pisos
- Trabajos de reparaciones menores de instalaciones hidráulicas y eléctricas.
- Otras reparaciones (muebles y estantería en general, cableado de equipo de televisión e instalaciones de antenas)

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

25%

Realizar trabajos de estructura metálica, tabla roca y de construcción, para mantener en buen uso y solventar las necesidades de remodelaciones y reparaciones en las instalaciones de la institución.

##### Tareas Permanentes:

- Diseño de obras de banco.
- Compra de materiales
- Cortar, soldar, terminar e instalar en sitio el trabajo de estructuras metálicas.
- Construir paredes de tabla roca.
- Apoyo al albañil en obras de construcción tales como preparado de concreto, armaduría, colado de arena y gravas, acarreo de material.
- Construir obras menores de construcción.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 04 Técnico en Mantenimiento (Operativo Infraestructura)	Página 1 de 5
--	---	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 3

25%

Mantener un almacenaje adecuado de todos los materiales, herramientas y equipos ingresados a la bodega, así como también llevar un control de ingresos y egresos de existencias.

**Tareas Permanentes:**

- Almacenaje adecuado de materiales de bodega.
- Digitalización del control de ingresos y egresos de materiales constructivos y herramientas.

### Responsabilidad de Trabajo # 4

20%

Apoyo al personal de servicios generales cuando se solicita con autorización del Jefe de área.

**Tareas Permanentes:**

- Revisar chapas y puertas
- Retoques de pintura
- Reparación de muebles de oficina
- Instalaciones de accesorios de baños
- Chequeo semanal de los sistemas hidráulico y eléctricos de los edificios

## 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.

Este puesto pertenece al nivel 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.

## 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
Bachiller Industrial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Título de Bachiller

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 04 Técnico en Mantenimiento (Operativo Infraestructura)	Página 2 de 5
--	---	---------------

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

**Requerida:**

- Experiencia 2 años mínimos en puestos similares

**Deseable:**

- Conocimientos o habilidades en procesos de obras mecánicas, tabla roca y construcción.

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

**Requerida:**

- Uso de herramientas eléctricas y manuales.

**Deseable:**

- Manejo de equipo de oficina como fotocopidora y calculadora.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 04 Técnico en Mantenimiento (Operativo Infraestructura)	Página 3 de 5
---	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**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 propósitiva 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 (nterno y/o externo) espera?

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 04 Técnico en Mantenimiento (Operativo Infraestructura)	Página 4 de 5
---	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las áreas de la institución	Realizar trabajos de reparación, construcción y de mantenimiento en general en las áreas de las instalaciones de los edificios de la SIGET.
	Con proveedores	Compra de materiales y herramientas
<b>Externos</b>		

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina (campo)

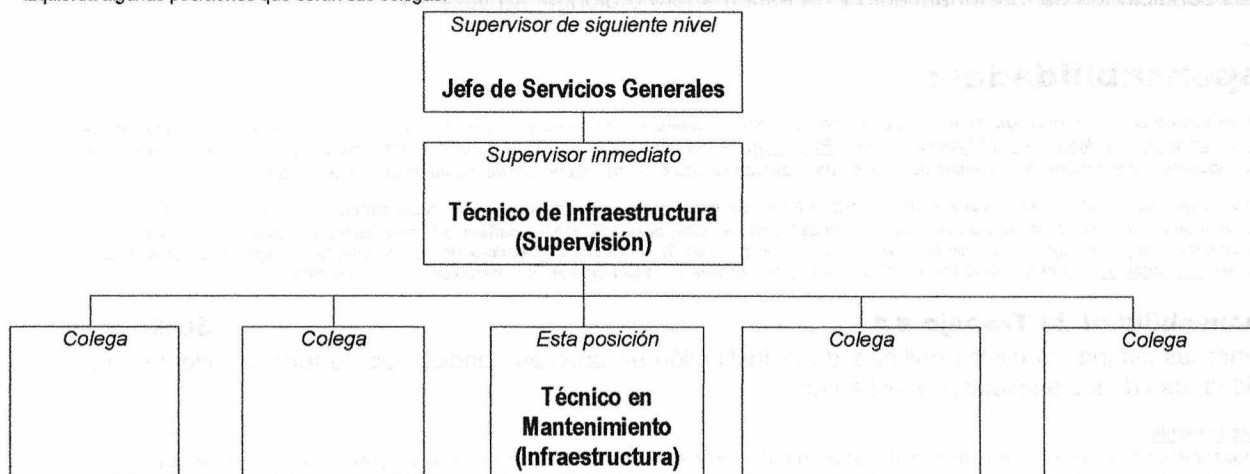
80 %

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

## AUXILIAR DE MANTENIMIENTO

(Título del Puesto)

### GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-6-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**

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**.

Realizar los mantenimientos preventivos, correctivos y actividades que desarrolla el área de mantenimiento para que los bienes muebles, inmuebles y equipos de la Institución se mantengan en óptimas condiciones de funcionamiento y de esta manera prolongar su vida útil.

### 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%

Mantener las luminarias de los edificios de la Institución en óptimas condiciones de funcionamiento para seguridad, uso de los empleados y visitantes

##### Tareas Permanentes:

- Realizar el cambio de los elementos de iluminación dañados y verificar que no existan fallas en y evitar que estos se dañen.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

25%

Efectuar mantenimiento preventivo y correctivo a los edificios de la Institución para su uso y buen estado de funcionamiento

##### Tareas Permanentes:

- Mantener el sistema de agua potable sin fugas y operando óptimamente incluyendo sanitarios Urinarios, lavamanos y lavatrazos

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 05 Auxiliar de Mantenimiento	Página 1 de 5
---	--	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 3

15%

Efectuar mantenimiento preventivo y correctivo a paredes interiores y aplicar pintura a las mismas y a las puertas y chapas para mantener una buena imagen y seguridad de las instalaciones de la institución.

**Tareas Permanentes:**

- Resanar e impermeabilizar paredes que se encuentren dañadas por hongos, sucias o manchadas y aplicar la pintura adecuada
- Lubricar una vez al mes todas las bisagras y chapas de las puertas interiores y exteriores de las oficinas y verificar el buen funcionamiento de las mismas
- Cambio de losetas del cielo falso que se encuentren dañadas o manchadas

### Responsabilidad de Trabajo # 4

15%

Realizar actividades de apoyo en las instalaciones para el orden, reciclaje de papel y buen funcionamiento de las distintas áreas de fotocopias y oficinas de la institución

**Tareas Permanentes:**

- Mantener libres de desperdicios las trituradoras de papel instaladas en diferentes oficinas de la Institución eliminándolos con la frecuencia necesaria
- Trasladar al centro de acopio interno el papel de reciclaje inservible y papel periódico inutilizable luego gestionar el desecho definitivo de los mismos
- Sincronizar y mantener en buen funcionamiento los relojes de pared instalados en las diferentes oficinas de la Institución
- Sustitución una vez a la semana de los garrafones vacíos por llenos al Edificio Principal y casa anexa

### Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los muebles de oficina, realizando actividades de tipo preventivas

**Tareas Permanentes:**

- Lubricar gavetas chapas y mecanismo de apertura y cierre a escritorios y archivadores
- Lubricar y limpiar rodos de las sillas que posean
- Efectuar reparaciones a sillas escritorios y archivadores que así lo requieran

### Responsabilidad de Trabajo # 6

5%

Mantener orden y limpieza en áreas de trabajo y almacenaje de materiales, logrando contribuir con la seguridad de las instalaciones y del personal que las utiliza

**Tareas Permanentes:**

- Realizar ordenamiento y limpieza general en bodegas de almacenamiento de herramientas y materiales para el mantenimiento.

## 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 se ubica en el nivel 1, Porqué los problemas a los que se enfrenta diariamente son idénticos o similares, y como hay que resolverlos está claramente definido.

## 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 V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 05 Auxiliar de Mantenimiento	Página 2 de 5
---	--	---------------

## 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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Industrial o 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:**

- Sólidos conocimientos de fontanería, carpintería y electricidad, mínimo dos años de experiencia en puestos similares.

**Deseable:**

- Con capacitaciones técnicas comprobables en las áreas en que se desarrolle.

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

**Requerida:**

**Deseable:**

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 05 Auxiliar de Mantenimiento	Página 4 de 5
---	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Gerencias, Jefaturas y Unidades, Organizativas de SIGET.	Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de todas las instalaciones de SIGET.
<b>Externos</b>	Proveedores de repuestos, accesorios y agua envasada	Coordinar con proveedores compras de agua envasada, repuestos y accesorios para realizar mantenimientos y reparaciones

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

95%

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

5 %

## 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

# AUXILIAR ADMINISTRATIVO (SERVICIOS GENERALES)

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-6-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**

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**.

Dar apoyo administrativo, al Departamento de Servicios Generales, en cuanto a la Gestión y seguimiento de trámite de Requerimientos, supervisión de personal externo que brinda servicios de mantenimiento a equipos diversos, asignación de parqueo a Directores y funcionarios en el parqueo interno del edificio principal, Coordinar asignación de uso del Salón de usos Múltiples, Archivar documentación, Supervisión del mantenimiento y limpieza de los archivos institucionales de SIGET.

### 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%

Gestión y seguimiento a los trámites de requerimientos de Bienes y Servicios que necesita el área de Servicios Generales, para el desarrollo de reparaciones y mantenimientos de infraestructura, mobiliario o equipo de los diferentes edificios y áreas Organizativas de SIGET.

#### Tareas Permanentes:

- Realizar el seguimiento de la compra por libre gestión
- Gestionar firmas de autorizaciones, para el proceso de compra por libre gestión
- Gestionar firmas de autorizaciones, para el proceso de compra por medio de caja chica
- Realizar el trámite para el pago a proveedores por la compra de bienes o servicios proporcionados.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Supervisión del personal externo que realiza trabajos de reparación y mantenimiento en infraestructura, mobiliario o equipos en todos los edificios de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, así como también realizar el trámite para el pago por los servicios prestados.

Capítulo V  
Descripción Básica de los Puestos  
de Trabajo

Sección 01  
06 Auxiliar Administrativo  
(Servicios Generales)

Página 1 de 5

**Tareas Permanentes:**

- Supervisión del personal externo que realiza trabajos de reparación y mantenimiento en infraestructura, mobiliario o equipos, tales como: Planta eléctrica, ascensor, Aires acondicionados, etc.
- Realizar trámite para el pago por los servicios prestados a proveedores.

**Responsabilidad de Trabajo # 3**

**15%**

Recibir y coordinar el parqueo a Miembros de Junta de Directores, como a funcionarios de SIGET, que utilizan el parqueo del edificio principal.

**Tareas Permanentes:**

- Recibir y coordinar el parqueo a Miembros de Junta de Directores, como a funcionarios
- Velar por el orden y mantenimiento del parqueo interno del edificio principal

**Responsabilidad de Trabajo # 4**

**15%**

Coordinar la utilización del Salón de Usos Múltiples del edificio principal de SIGET, con todas las áreas Organizativas de la Institución, y además velar por el mantenimiento de la infraestructura y equipos utilizados en el salón.

**Tareas Permanentes:**

- Coordinar la utilización del Salón de Usos Múltiples del edificio principal de SIGET, con todas las áreas Organizativas de la Institución.
- Velar por el mantenimiento de la infraestructura y equipos utilizados en el salón.

**Responsabilidad de Trabajo # 5**

**10%**

Separar, revisar y archivar diversos tipos de documentos, tales como: reportes de bitácoras de trabajo, vales de viáticos, correspondencia, control de mantenimiento de equipos, memorándum, horas extras, copias de facturas de compras, mantenimiento de vehículos, permisos personales de empleados de Servicios Generales etc.

**Tareas Permanentes:**

- Separar diferentes tipos de documentos
- Revisar cada documento, que esté debidamente firmado y con la información completa
- Archivar cada documento en su ampo correspondiente.
- Colaborar en actividades que la institución le asigne.

## 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.

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 1, porque lo que hay que hacer está definido.

**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 V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 06 Auxiliar Administrativo (Servicios Generales)	Página 2 de 5
--	--	---------------

## 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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato opción comercial, industrial, o afines

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

### Requerida:

- Experiencia 2 años mínimos, laborando en puestos similares
- Capacidad analítica.
- Capacidad organizativa.
- Responsable.
- Buena Presentación.
- Honestidad.
- Discreción.

### Deseable:

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dinámica.
- Con iniciativa.
- Innovadora.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión

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

### Requerida:

- Destreza en el manejo de equipo: computadora, máquina de escribir, contómetro.
- Buena redacción y ortografía.

### Deseable:

- Dominio de diferentes paquetes computacionales.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 06 Auxiliar Administrativo (Servicios Generales)	Página 3 de 5
---	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de 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. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

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

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

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

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 06 Auxiliar Administrativo (Servicios Generales)	Página 4 de 5
--	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Unidades Organizativas de SIGET	Realizar mantenimiento de infraestructura y diferentes equipos de SIGET.
<b>Externos</b>	Proveedores externos	Supervisión de personal externo, que realiza trabajos de mantenimiento en SIGET.

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

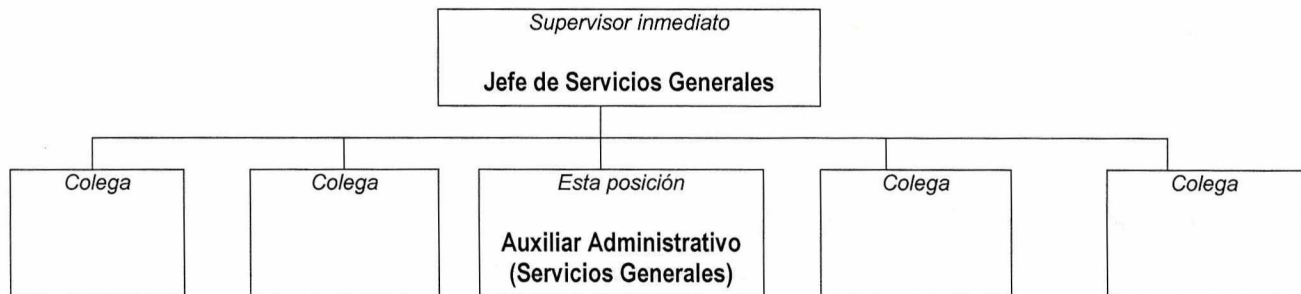
100 %

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

-- %

## 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

# MOTORISTA I

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-1-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**  
Familia de Puesto

**-2-**  
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**.

Dar apoyo logístico de transporte al personal que desarrolla misiones oficiales, dentro y fuera del área metropolitana de San Salvador, así como también en el interior del país, además realizar la entrega de documentación o correspondencia, de todas las Unidades o Gerencias de La Superintendencia, General de Electricidad y Telecomunicaciones.

### 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

50%

Brindar apoyo en la logística de transporte al personal de la institución que desarrolla misiones oficiales, requeridas por todas las entidades de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, basado en las normas establecidas de manejo defensivo y otras disposiciones de tipo legal para el confort y seguridad de los usuarios que solicitan el servicio de transporte.

##### Tareas Permanentes:

- Brindar servicio de transporte a Comisionados o Delegados a cualquier punto del Territorio Nacional para participar en eventos relacionados con el desarrollo laboral de la institución.
- Brindar servicio de transporte al personal a desarrollar eventos diversos (en términos laborales)
- Brindar servicio de transporte al personal que participa en capacitaciones
- Brindar servicio de transporte al personal de Siget, desde y hacia el Gimnasio nacional en horario matutino y vespertino.
- Brindar servicio de transporte a Comisionados o Delegados Internacionales que visitan a la institución en misiones oficiales.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Dar apoyo logístico en el de envío de notificaciones o correspondencia, a todas las dependencias de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, a distintos Destinatarios, dentro y fuera del área Metropolitana de San Salvador, incluyendo a los Centros de Atención al Usuario de Santa Ana y San Miguel. También, brindar apoyo logístico a las demás Unidades Organizativas de Siget, en cuanto a gestiones varias, logrando la efectividad de entrega de toda la documentación en los tiempos establecidos y requeridos por los usuarios del servicio de correspondencia.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 07 Motorista I	Página 1 de 5
---	------------------------------	---------------

**Tareas Permanentes:**

- Entregar Correspondencia
- Entregar Notificaciones
- Entregar Resoluciones
- Entregar Cartas de Reclamos
- Atender necesidades administrativas en junta de Directores
- Solicitar cotizaciones de materiales o suministros ocasionalmente
- Compra de Materiales y suministros ocasionalmente

**Responsabilidad de Trabajo # 3**

**20%**

Brindar apoyo en la logística, en realizar trámites bancarios que requiere la Gerencia Financiera a través del Departamento de Tesorería tales como: Envío de remesas, pago de préstamos, pago de servicios etc. logrando la efectividad de entrega de toda la documentación en los tiempos establecidos y requeridos

**Tareas Permanentes:**

- Realizar depósito de Remesas
- Realizar pago de Préstamos Personales
- Realizar pago de Servicios
- Realizar Pago Contribución Especial
- Realizar Pago de Taza Anual
- Certificar cheques
- Solicitar estado de cuentas
- Realizar traslado de fondos
- Tramitar cheques de Gerencia
- Realizar trámites con la Banca Internacional
- Realizar trámites con el Ministerio De Hacienda

**Responsabilidad de Trabajo # 4**

**10%**

Hacer revisión diaria del vehículo asignados (esto lo realiza cada motorista con el jefe de Servicios Generales) para garantizar el buen funcionamiento, uso y seguridad de la unidad y de esta manera realizar todas las tareas y diligencias encomendadas

**Tareas Permanentes:**

- Hacer revisión diaria al vehículo en conjunto con el Jefe de Servicios Generales(Llenando formulario Revisión Diaria de Vehículos)
- Verificar diariamente el nivel de Combustible de todos los vehículos de SIGET. ( Esto lo hará el responsable de cada Vehículo)En el caso de que le faltare, realizar el trámite correspondiente para llenar el tanque de combustible.
- Verificar diariamente los niveles de líquidos lubricantes, si llegare a faltarle rellenar con el líquido que corresponda y al nivel adecuado.
- Mantener el vehículo en óptimas condiciones de limpieza, tanto en el interior como en el exterior.
- Participar en actividades de la institución cuando así sea requerido.
- Llevar y traer vehículos hacia y desde el taller de reparación
- Realizar reparaciones menores (Cambio de llantas, focos, fusibles etc.)

**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 puesto Motorista I se encuentra en el nivel 1, porque, las actividades a desarrollar son repetitivas, y sin mayor complejidad, las cuales se resuelven fácilmente o con la ayuda del jefe inmediato.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 07 Motorista I	Página 2 de 5
---	------------------------------	---------------

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

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

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

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación Básica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Certificado de Noveno Grado
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Curso de Manejo a la defensiva

**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:

- 2 años mínimos en puestos similares
- Buenas relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Poseer valores tales como; responsabilidad, confidencialidad y puntualidad.

### Deseable:

- Haber aprobado Cursos de Manejo Defensivo

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

### Requerida:

- Saber Manejar vehículos automotores
- Poseer licencia de conducir vigente
- Conocimiento sobre la nomenclatura urbana
- Conducir vehículos con precaución

### Deseable:

- Conocimientos básicos de mecánica automotriz
- Saber cambiar llantas
- Revisión de niveles de combustible
- Revisión de niveles de lubricantes, fluidos y saber compensar el nivel
- Saber hacer reparaciones menores

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 07 Motorista I	Página 3 de 5
---	------------------------------	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 07 Motorista I	Página 4 de 5
---	------------------------------	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Gerencias y Unidades de SIGET	Brindar Servicios de transporte y mensajería.
<b>Externos</b>	Bancos	Realizar trámites bancarios
	Usuarios de SIGET	Entrega de notificaciones, correspondencia.

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

5 %

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

95%

## 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.



08

# MOTORISTA II

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-2-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**  
Familia de Puesto

-2-  
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 servicio eficiente y eficaz de transporte a la Dirección Superior de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones SIGET, así como también brindar seguridad personal a la integridad física del más alto funcionario de la institución.

### 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

75%

Conducir los vehículos asignado de forma responsable, para garantizar el transporte seguro y eficiente, además desarrollar misiones oficiales dentro y fuera del área metropolitana de San Salvador, cuando así sea requerido, respetando las normas internas y leyes de establecidas para el manejo de automotores.

**Tareas Permanentes:**

- Conducir de forma responsable para velar por la integridad física del Titular y del vehículo asignado.
- Verificar constantemente el buen funcionamiento del vehículo asignado
- Garantizar el suministro de combustible, aceites y aditivos, que requiera el vehículo
- Efectuar aseo y limpieza del vehículo asignado
- Llevar bitácora de misiones asignadas
- Reportar fallas mecánicas
- Efectúa cambio de llantas y hace reparaciones menores si son requeridas
- Desarrolla cualquier otra función o responsabilidad que le sea asignada por la Dirección Superior.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Brindar seguridad a la integridad física del más alto funcionario de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

**Tareas Permanentes:**

- Garantizar la seguridad física del Titular
- Coordinar actividades y gestionar información de seguridad
- Velar por la seguridad de los bienes.
- Coordinar actividades y gestionar información con otras instituciones gubernamentales.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 08 Motorista II	Página 1 de 5
---	-------------------------------	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 3

5%

Participar en capacitaciones relacionadas a seguridad y protección de personalidades importantes, para mejorar su eficiencia en el trabajo y estar al corriente de las nuevas técnicas de protección y seguridad de personas importantes

**Tareas Permanentes:**

- Recibir cursos sobre defensa personal, para poder contrarrestar cualquier situación de riesgo.
- Recibir cursos sobre relaciones interpersonales
- Recibir cursos sobre manejo defensivo

### 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.

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 1, porque Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente.

### 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 Básica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Certificado de estudio de noveno grado

**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 en Manejo de vehículos automotores
- Cursos sobre seguridad de personalidades importantes

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 08 Motorista II	Página 2 de 5
--	-------------------------------	---------------

**Deseable:**

- Haber realizado cursos de manejo defensivo.

**Habilidades Técnicas**

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

**Requerida:**

- Licencia de vehículos (Vigente)
- Licencia de tenencia y portación de armas de fuego.
- Excelente conocimiento de la nomenclatura metropolitana, de San Salvador y su periferia.

**Deseable:**

- Ser prudente y reservado
- Ser honesto y responsable
- Poseer buenas relaciones interpersonales

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 08 Motorista II	Página 3 de 5
---	-------------------------------	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de 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. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

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

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

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

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

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

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

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Dirección Superior	Recibir instrucciones con respecto a la prestación de los servicios de transporte y seguridad
	Encargado de Seguridad de SIGET.	Coordinar actividades y gestionar información de seguridad de SIGET.
<b>Externos</b>	Encargados de Seguridad de otras Instituciones.	Coordinar actividades y gestionar información de 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

5%

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

95%

**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.



09

# MOTORISTA NOTIFICADOR

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-1-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**  
Familia de Puesto

==  
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.**

Realizar actividades logísticas como el envío y entrega de notificaciones o correspondencia común, exclusivamente dentro del área metropolitana de San Salvador, a todas las Gerencias o Unidades de La Superintendencia, General de Electricidad y Telecomunicaciones según los requerimientos de entrega los usuarios internos a los cuales se les presta el servicio.

### 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

70%

Brindar apoyo logístico en el envío de notificaciones o correspondencia, a todas las dependencias de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, a distintos Destinatarios, dentro del área Metropolitana de San Salvador, logrando la efectividad de entregar todas las diligencias encomendadas en los tiempos establecidos y requeridos por los usuarios.

##### Tareas Permanentes:

- Recoger correspondencia diaria en todas las dependencias de SIGET, que posteriormente serán reasignadas a todo los motoristas
- Entregar Correspondencia
- Entregar Notificaciones
- Entregar Resoluciones
- Entregar Cartas de Reclamos

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

25%

Realizar trámites bancarios que requiere la Gerencia Financiera, a través del Departamento de Tesorería tales como: Envío de remesas, pago de préstamos, pago de servicios etc.

Siempre que las Instituciones Bancarias o Financieras se encuentren dentro del área Metropolitana de San Salvador, logrando la efectividad de entregar todas las diligencias encomendadas en los tiempos establecidos y requeridos por los usuarios.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 09 Motorista Notificador	Página 1 de 5
---	--	---------------

**Tareas Permanentes:**

- Depósito de Remesas
- Realizar pago de Servicios
- Realizar Pago Contribución Especial
- Realizar Pago de Tasas Anual
- Realizar pago de Préstamos Personales

**Responsabilidad de Trabajo # 3**

5%

Hacer revisión diaria de la Motocicleta Asignada (esto lo realiza cada motorista con el jefe de Servicios Generales, al inicio del turno) para garantizar el buen funcionamiento del equipo, detectar posibles fallas de manera preventiva y alargar su vida útil.

**Tareas Permanentes:**

- Hacer uso adecuado y realizar una revisión diaria a la Motocicleta en conjunto con el Jefe de Servicios Generales (Llenando formulario Revisión Diaria de Vehículos)
- Verificar diariamente el nivel de Combustible de todas las Motocicletas de SIGET. ( Esto lo hará el responsable de cada Vehículo) En el caso de que le faltare, realizar el trámite correspondiente para llenar el tanque de combustible.
- Verificar diariamente los niveles de líquidos lubricantes, si llegare a faltarle rellenar con el líquido que corresponda y al nivel adecuado.
- Mantener la Motocicleta en óptimas condiciones de limpieza.
- Participar en actividades de la institución cuando así sea requerido.
- Llevar y traer motocicletas hacia y desde el taller de reparación
- Realizar reparaciones menores (Cambio de llantas, focos, fusibles etc.)

**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.

El puesto Motorista notificador se encuentra en el nivel 1, porque, las actividades a desarrollar son repetitivas, y sin mayor complejidad, las cuales se resuelven fácilmente o con la ayuda del jefe inmediato.

**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 Básica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Certificado de 9no. grado
Bachiller	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Bachillerato General o 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:**

- 2 años mínimos en puestos similares
- Buenas relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Poseer valores tales como; responsabilidad, confidencialidad y puntualidad.

**Deseable:**

- Haber aprobado Cursos de Manejo Defensivo

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

**Requerida:**

- Saber Manejar Motocicletas
- Poseer licencia de conducir vigente
- Conocimiento sobre la nomenclatura urbana
- Conducir motocicletas con precaución

**Deseable:**

- Conocimientos básicos de mecánica automotriz
- Saber cambiar llantas
- Revisión de niveles de combustible
- Revisión de niveles de lubricantes, fluidos y saber compensar el nivel
- Saber hacer reparaciones menores

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 09 Motorista Notificador	Página 3 de 5
---	--	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de 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. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

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

4. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
5. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
6. Frecuentemente realiza un esfuerzo 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.

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

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

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

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Gerencias y Unidades de SIGET	Brindar Servicios de transporte y mensajería.
<b>Externos</b>	Bancos	Realizar trámites bancarios
	Usuarios de SIGET	Entrega de notificaciones, correspondencia.

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

5 %

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

95%

## 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.



10

# ORDENANZA I

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-3-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**

Familia de Puesto

--

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.**

Mantener las instalaciones de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, en condiciones óptimas, en cuanto a limpieza de Oficinas, pisos, paredes, ventanas, puertas, pasillos gradas, baños etc. Colaborar con tareas de Oficina, además de brindar atención al personal que labora en SIGET, así como también a los usuarios que nos visitan. (Básicamente las tareas se dividen en dos áreas las cuales son: ( Una semana en tareas de limpieza y otra en tareas de Oficina)

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

55%

Realizar limpieza diaria en las instalaciones de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. Oficinas, pisos, paredes, ventanas, puertas, pasillos gradas, baños etc. Para mantener un ambiente limpio, ordenado y agradable tanto para los empleados como las personas que visitan a la institución

##### Tareas Permanentes:

- Preparar café
- Limpiar y ordenar muebles y equipos de Oficinas
- Barrer y trapear pisos de Oficinas
- Barrer pasillos y gradas
- Limpieza de Baños
- Dispensar los baños de papel y jabón
- Lavar trapeadores
- Solicita material de limpieza
- Controlar el uso y existencia de los materiales de limpieza y cafetería.
- Velar por el buen uso de los recursos de la institución

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 10 Ordenanza I	Página 1 de 5
---	------------------------------	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Brindar apoyo en tareas administrativas, en las diferentes dependencias de la institución y aquellas que la jefatura estime conveniente realizar

### Tareas Permanentes:

- Atender la solicitud de reproducción de copias cuando sea requerido
- Trasladar correspondencia interna y externa
- Realizar diferente actividades que sean encomendadas por el jefe inmediato

## Responsabilidad de Trabajo # 3

15%

Atención al personal de SIGET y visitantes, de forma amable y oportuna.

### Tareas Permanentes:

- Llenar y distribuir agua a empleados
- Servir café o agua cuando así se requiera
- Atender a empleados y visitantes en reuniones

## 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 puesto de Ordenanza I está ubicado en el nivel 1, porque Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente.

## 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 Básica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Certificado de estudio de noveno grado

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

**Requerida:**

- Experiencia de 2 años en puestos similares.
- Conocimientos básicos de limpieza e higiene.

**Deseable:**

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

**Requerida:**

- Cursos de manipulación de alimentos

**Deseable:**

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 10 Ordenanza I	Página 3 de 5
---	------------------------------	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las áreas de SIGET	Mantener limpio, ordenado y brindar atención todas las instalaciones de SIGET.
<b>Externos</b>	Personal que visita a SIGET.	Brindar atención

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

100%

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

0%

## 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.



11

## ORDENANZA II

Título del Puesto

### GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-4-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**

Familia de Puesto

-5-

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.**

Mantener las instalaciones de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, en condiciones óptimas, en cuanto a orden y limpieza de Oficinas, pisos, paredes, ventanas, puertas, pasillos gradas, baños etc. Colaborar con tareas de Oficina, además de brindar atención al personal que labora en SIGET, así como también a los usuarios que nos visitan, para mantener un ambiente agradable dentro de toda la institución.

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

55%

Realizar limpieza diaria en las instalaciones de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. Oficinas, pisos, paredes, ventanas, puertas, pasillos gradas, baños etc. Para mantener un ambiente limpio, ordenado y agradable tanto para los empleados como las personas que visitan a la institución.

##### Tareas Permanentes:

- Preparar café
- Limpiar muebles y equipos de Oficinas
- Barrer y trapear pisos de Oficinas
- Barrer pasillos y gradas
- Limpieza de Baños
- Dispensar los baños de papel y jabón
- Lavar trapeadores
- Solicita material de limpieza
- Controlar el uso y existencia de los materiales de limpieza y cafetería

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Brindar apoyo en tareas administrativas, en las diferentes dependencias de la institución y aquellas que la jefatura estime conveniente realizar.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 11 Ordenanza II	Página 1 de 5
---	-------------------------------	---------------

**Tareas Permanentes:**

- Atender la solicitud de reproducción de copias o escaneo de documentos, cuando sea requerido.
- Recibir y entregar correspondencia, a diferentes destinatarios dentro de SIGET.
- Realizar diferentes actividades que sean encomendadas por el jefe inmediato

**Responsabilidad de Trabajo # 3**

**10%**

Brindar atención al personal de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones y al personal que visita la institución y que realiza gestiones diversas. De forma amable y oportuna

**Tareas Permanentes:**

- Preparar y servir café o agua, cuando así se requerido por el gerente o Jefe del Área
- Atender en reuniones al personal de la institución como al personal que nos visita.

**Responsabilidad de Trabajo # 4**

**5%**

Hacer los requerimientos de insumos necesarios para el desarrollo efectivo de las actividades que se realizan en SIGET.

**Tareas Permanentes:**

- Solicitar los insumos de limpieza y consumo para el área asignada
- Velar por el buen uso de los recursos de la institución

**Resolución de Problemas**

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

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

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 1, porque Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente.

**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 Básica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Certificado de 9° grado
Bachiller	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Bachillerato general o afín

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 11 Ordenanza II	Página 2 de 5
---	-------------------------------	---------------

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

**Requerida:**

- Experiencia mínima de 2 años, en puestos similares.
- Con conocimiento en limpieza y ordenamiento de oficinas
- Buenas relaciones interpersonales
- Poseer valores tales como; responsabilidad, confidencialidad y puntualidad.

**Deseable:**

- Conocimiento en el manejo de fotocopiadoras

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

**Requerida:**

**Deseable:**

- Cursos de manipulación de alimentos

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 11 Ordenanza II	Página 3 de 5
---	-------------------------------	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 11 Ordenanza II	Página 4 de 5
---	-------------------------------	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las áreas de SIGET	Mantener limpio y ordenado todas las instalaciones de SIGET.
<b>Externos</b>	Con clientes o visitantes	Brindar atención a clientes o visitantes

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

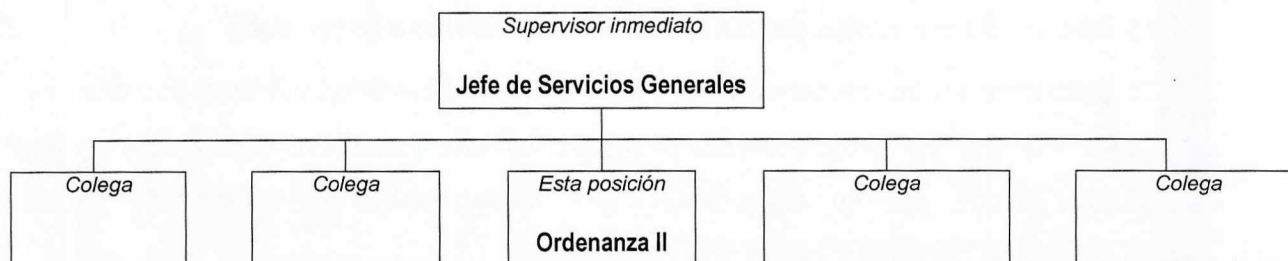
100%

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

0%

## 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.



12

## ORDENANZA III

Título del Puesto

### DIRECCIÓN SUPERIOR

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-5-

Grado/Nivel Puesto

**APOYO**  
**ADMINISTRATIVO**

Familia de Puesto

--

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**.

Mantener las instalaciones de la Dirección Superior, en condiciones óptimas, en cuanto a orden y limpieza de Oficinas, pisos, paredes, ventanas, puertas, pasillos gradas, baños etc. Colaborar con tareas de Oficina, además de brindar atención al personal que labora en SIGET, así como también a los usuarios que nos visita en la Dirección Superior.

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

**55%**

Realizar limpieza diaria en la Dirección Superior de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. Oficinas, pisos, paredes, ventanas, puertas, pasillos, baños etc. Para generar un ambiente sano y agradable de trabajo

**Tareas Permanentes:**

- Preparar café
- Limpiar y ordenar muebles y equipos de Oficinas
- Barrer y trapear pisos de Oficinas
- Barrer pasillos
- Limpieza de Baños
- Dispensar de papel y jabón los baños
- Lavar trapeadores
- Controlar el uso y existencia de los materiales de limpieza y cafetería

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

**25%**

Brindar colaboración en tareas administrativas, en la Dirección Superior, cuando así sea que requerida por la misma.

**Tareas Permanentes:**

- Atender la solicitud de reproducción de copias cuando sea requerido
- Recibir y entregar correspondencia, interna
- Realizar diferente actividades que le sean encomendadas por la Dirección Superior

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 12 Ordenanza III	Página 1 de 5
--	--------------------------------	---------------

**Responsabilidad de Trabajo # 3** **15%**

Brindar atención al personal de la Dirección Superior, así como también al personal que visita para que su estadía dentro de la institución sea agradable y confortable.

Tareas Permanentes:

- Atender en reuniones al personal de la institución, como a usuarios que visitan a la Dirección Superior.
- Llenar y distribuir los pichetes con agua
- Servir café o agua cuando así se requiera

**Responsabilidad de Trabajo # 4** **5%**

Hacer los requerimientos de insumos necesarios para el desarrollo efectivo de las actividades que se realizan en la Dirección Superior.

Tareas Permanentes:

- Solicitar los insumos de limpieza y consumo para el área asignada
- Velar por el buen uso de los recursos de la institución

## Resolución de Problemas

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

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

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

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 1, porque Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente.

## 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 Básica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Certificado de 9° grado
Bachiller	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Bachillerato general o afín

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 12 Ordenanza III	Página 2 de 5
--	--------------------------------	---------------

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

**Requerida:**

- Experiencia mínima de 2 años, en puestos similares.
- Con conocimiento en limpieza y ordenamiento de oficinas

**Deseable:**

- Ser prudente y reservado
- Ser honesto y responsable
- Poseer buenas relaciones interpersonales

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

**Requerida:**

- Conocimiento en el manejo de fotocopiadoras

**Deseable:**

- Cursos sobre manipulación de alimentos.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 01 12 Ordenanza III	Página 3 de 5
---	--------------------------------	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

**APTITUDES PERSONALES:** Conjunto de conocimientos básicos, técnicos y especializados de 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. Ante imprevisto de trabajo y la ausencia de disposiciones, aplica y pone en práctica sus conocimientos y experiencia de trabajo?
3. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos o prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?

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

4. Se dedica a cumplir con su trabajo en el plazo establecido, evitando distraerse con asuntos personales?
5. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios al finalizarla?
6. Frecuentemente realiza un esfuerzo 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.

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

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

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

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Dirección Superior	Brindar atención y mantener limpia y ordenada la Dirección Superior.
<b>Externos</b>	Usuarios Externos	Brindar atención a usuarios que visitan la Dirección Superior.

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

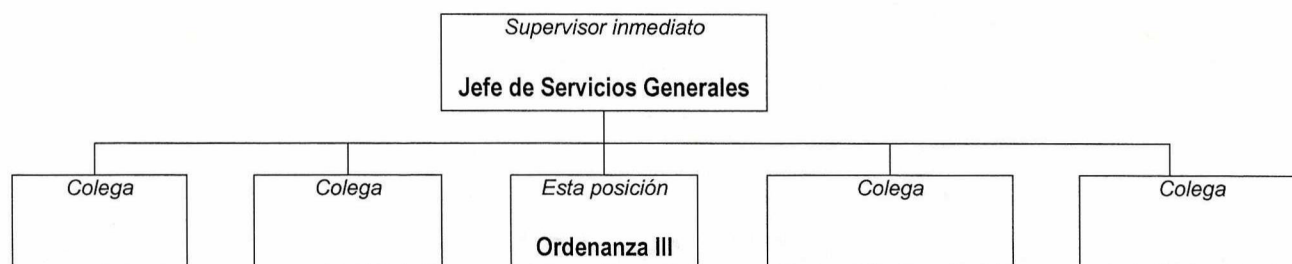
100%

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

0%

## 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.



01

# OFICIAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

-16-

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

Grado/Nivel Puesto

**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**.

Organizar, dirigir y controlar la Unidad de Gestión Documental y Archivos de la SIGET Para dar cumplimiento a los lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), al resguardar los documentos de archivos de todas las Unidades o Gerencias productoras de la institución, de acuerdo a la formación en la ejecución y control de las técnicas archivísticas. Reportando sobre los resultados de los objetivos y metas alcanzadas al Subgerente Administrativo.

### 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%**

Coordinar y supervisar las actividades técnicas y administrativas de la Unidad de Gestión Documental y Archivos Institucional, según los manuales institucionales con el objetivo para cumplir con lo planificado y resultado esperados del área.

##### Tareas Permanentes:

- Coordinar, asignar y supervisar las actividades técnicas y administrativas de la unidad según los manuales de organización y procedimientos establecidos.
- Elaborar requerimientos de personal eventual cuando la carga de trabajo proyectos a realizar así lo amerite.
- Seguimiento a los procesos de requerimientos de órdenes de compras.
- Evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad según normas, manuales vigentes e instrumentos establecidos.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

**25%**

Elaboración de Manuales de la Unidad de Gestión Documental y Archivos, para normalizar y/o estandarizar el trabajo que se realiza en la unidad.

##### Tareas Permanentes:

- Elaborar memorándum.
- Evaluar y proponer los espacios y recursos que requiere el servicio de archivo, salvaguardar el Patrimonio Documental de la unidad.
- Recibir y supervisar Informes de actividades en proceso o concluidas.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 02 01 Oficial de Gestión Documental y Archivos	Página 1 de 6
--	---	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 3

15%

Formular, presentar y dar seguimiento a los Planes Operativos, Presupuestos, Plan de Compras e informes que sean requeridos y entregarlos a la Subgerencia Administrativa para su revisión y aprobación.

**Tareas Permanentes:**

- Elaborar los planes operativos, presupuestos, plan de compras e informes que sean requeridos
- Elaborar informes de logros obtenidos de cada uno de los planes del área de Gestión Documental.
- Dar seguimiento a todos los planes del área y realizar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos y metas planteados en los mismos.

### Responsabilidad de Trabajo # 4

15%

Seguimiento a los lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información pública (IAIP), para cumplir lo estipulado por la ley vigente y estar dentro del marco regulatorio de la misma

**Tareas Permanentes:**

- Dar Seguimiento al lineamiento de Instituto de Acceso a la Información pública (IAIP).
- Participar en el diseño de los formularios de transferencias o solicitud de los documentos a la Unidad de Gestión Documental y Archivos.
- Supervisar el proyecto de digitalización de documentos.

### Responsabilidad de Trabajo # 5

10%

Brindar Capacitación al personal de la unidad de Gestión Documental y Archivos, para que desempeñen sus labores de manera eficiente y alcanzar los resultados esperados

**Tareas Permanentes:**

- Capacitar de medidas preventivas dentro del Archivo Institucional.
- Capacitar al personal en el uso de Software para digitalizar documentos.
- Capacitar al personal de la Unidad de Gestión Documental y Archivos

### Responsabilidad de Trabajo # 6

5%

Capacitar a todas las Unidades o Gerencias Productoras de documentos con el objetivo de facilitar el trabajo de la unidad y estandarizar en toda la institución la administración de documento y archivos.

**Tareas Permanentes:**

- Capacitar a todas las Unidades o Gerencias Productoras acerca de las normas archivísticas, y procedimientos, técnicas de Gestión Documental y Archivos.

## 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 se encuentra en el nivel 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.

<p>Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo</p>	<p>Sección 02 01 Oficial de Gestión Documental y Archivos</p>	<p>Página 2 de 6</p>
--	---	----------------------

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

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

## Conocimientos y Capacidades (*Conocimiento Práctico*)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Título Universitario en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas
Técnico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico en Gestión Documental y Archivos. (ITSAM)
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Oficial de Gestión Documental y Archivos. Archivo Organización y Gestión De Documentos.

**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:**

- Oficial de Gestión Documental y Archivos.
- 3 años de experiencia, Laborando en puestos similares o administrativos
- Técnico en Gestión Documental y Archivos. (ITSAM)

**Deseable:**

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dinámica.
- Con iniciativa.
- Innovadora.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 02 01 Oficial de Gestión Documental y Archivos	Página 3 de 6
--	---	---------------

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

**Requerida:**

- Archivo Organización y Gestión de Documentos.

**Deseable:**

- Capacidad analítica.
- Capacidad organizativa.
- Responsable.

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuáles son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

**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 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. 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.

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 relaciones y
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?

<p>Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo</p>	<p>Sección 02 01 Oficial de Gestión Documental y Archivos</p>	<p>Página 5 de 6</p>
--	---	----------------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Gerencias y Unidades de la Institución	Realización y verificación de los procesos de gestión de transferencia de documentos a través de la Unidad de gestión documental y Archivos.
<b>Externos</b>	Instituto de Acceso a la Información pública IAIP y Proveedores	Fiscalización de las Acciones ejecutadas dentro de la Unidad De Gestión Documental y Archivos

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

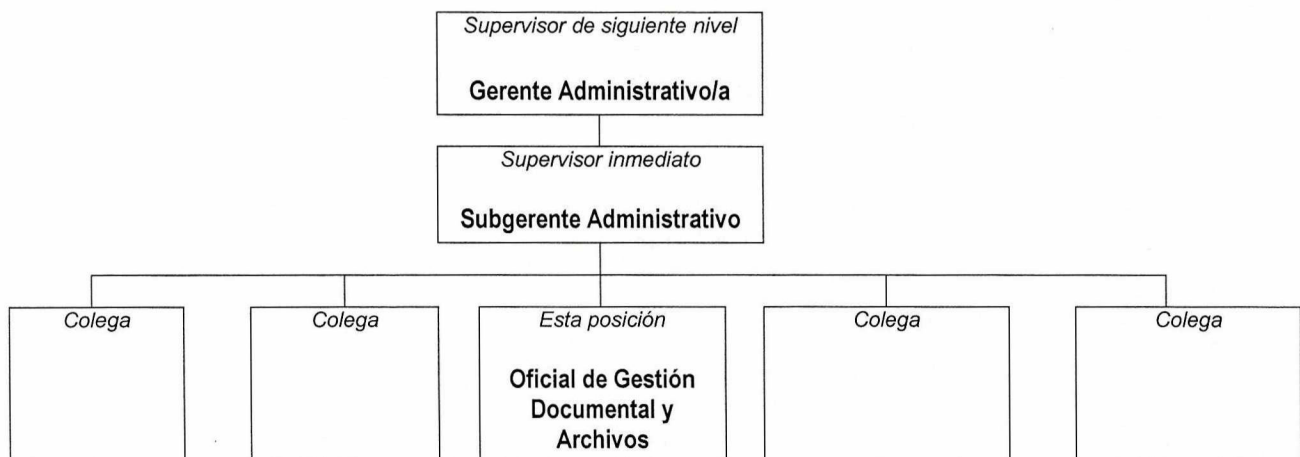
98 %

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

2%

## Organización

Coloque en la casilla remarcada el nombre del cargo del ocupante de la plaza, en las casillas superiores el cargo al cuál 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 V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 02 01 Oficial de Gestión Documental y Archivos	Página 6 de 6
--	---	---------------

02

# TÉCNICO DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

Título del Puesto

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-6-

Grado/N ivel Puesto

**APOYO ADMINISTRATIVO**  
 Familia de Puesto

**5**  
 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 el apoyo y colaboración requerida para realizar el acondicionamiento de la documentación en las diferentes Áreas Técnicas, Administrativas y Contables de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

### 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 50%

Ordenamiento del Fondo Documental, que se encuentra resguardado en el archivo institucional de SIGET para su fácil acceso, identificación y uso posterior.

**Tareas Permanentes:**

- Identificación de Documentos de las diferentes Gerencias
- Clasificación por año y Tipo de Documento
- Ordenación de documentos por los diferentes métodos (cronológico, Alfabético, Mixto, etc.)
- Formación de Expedientes y Encinchado
- Resguardo en Cajas Normalizadas
- Elaboración de tablas de contenido, viñetas y pegado de los mismos para identificación de cajas
- Ubicación de cajas en estantería asignada

#### Responsabilidad de Trabajo # 2 30%

Desarrollar y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Unidad de Gestión Documental y Archivos con las diferentes Unidades Organizativas de SIGET, para lograr el mejor desempeño del área y los planes establecidos.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 02 02 Técnico de Gestión Documental y Archivos	Página 1 de 5
--	---	---------------

**Tareas Permanentes:**

- Elaboración de Memorándum.
- Apoyo técnico a la administración y tesorería.
- Apoyo técnico a la auditoría externa e interna.
- Digitación de inventarios en base de datos de Excel.
- Seguimiento a los procesos de los Requerimientos de Órdenes de compra.
- Realizar inventarios a las unidades cuando lo soliciten.
- Apoyar al Oficial de Gestión Documental y Archivo Institucional en su ausencia.

**Responsabilidad de Trabajo # 3**

**20%**

Traslado de documentación entre los archivos internos de la SIGET y realizar el mantenimiento en estantería y documentos, para garantizar el resguardo y cuidado de la información y documentación institucional

**Tareas Permanentes:**

- Traslado de documentación del Archivo Institucional al intermedio para readecuación de espacio
- Llevar el control del archivo intermedio de los documentos que se encuentran en dicho archivo
- Mantener ordenada las cajas y estantería
- Supervisar el mantenimiento de limpieza en las instalaciones del archivo institucional

**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 se encuentra en el nivel 1, porque todas las actividades que desarrolla ya están definidas y los problemas que puede enfrentar son siempre similares o poco complejos.

**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
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato opción contaduría, comercial o General
Superior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Técnico de Gestión Documental y Archivos

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 02 02 Técnico de Gestión Documental y Archivos	Página 2 de 5
--	---	---------------

**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:**

- 2 Años mínimos laborando en puestos similares

**Deseable:**

- Conocimientos en archivística

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

**Requerida:**

- Manejo de equipos de oficinas, computadora, fotocopidora, escáner
- Digitación de Información en base de datos
- Buenas Relaciones Interpersonales

**Deseable:**

- Manejo de Inventarios físicos

Capítulo V. Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 02 02 Técnico de Gestión Documental y Archivos	Página 3 de 5
---	---	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, a continuación se enlistan las competencias y sus comportamientos asociados a la Familia de Puestos a la cual pertenece esta posición, los cuales son evaluados en el Proceso de Evaluación del Desempeño; pero en adición se espera que toda persona contratada modele dichos comportamientos en el día a día en su desempeño laboral. Favor leer detenidamente la información.

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 02 02 Técnico de Gestión Documental y Archivos	Página 4 de 5
---	--	---------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las unidades	Por requerimiento y transferencia de documentos al Archivo Institucional.
<b>Externos</b>	Auditoría Integral Externa	Recopilación de Información de la institución por requerimientos de la Auditoría Externa

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina 95%

Porcentaje esperado de tiempo en viajes (al interior y exterior del país) 5%

## 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.



## CAPITULO VI LISTADO DE DISTRIBUCIÓN, REVISIONES Y EDICIONES

### SECCIÓN 00 SECCION UNICA

#### 1) Edición:

Fecha	Persona	CC	Area	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

#### 2) Distribución Adicional:

Fecha	Document© Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

#### 3) Revisiones (Modificaciones por Capitulo):

Fecha	Revisión N°	Capitulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

#### 4) Listado de Ediciones / Histórico:

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____