

- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y su normativa.
- Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento (SAFI).
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación (NTCIE).
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Impuesto sobre la Renta.
- Reglamento Interno de Trabajo de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Ley del INPEP.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Reglamento y Normativas.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su Reglamento.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y su Reglamento.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
- Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
- Normativa Nacional para la Igualdad Sustantiva de Género, actualizada al 2014, la cual incorpora: Política Nacional de las Mujeres; Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres; Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres y Ley contra la Violencia Intrafamiliar; Ley de Promoción, Protección y Apoyo a la Lactancia Materna.
- Reglamento para el Control de Vehículos Nacionales y Consumo de Combustible, emitido por la Corte de Cuentas de la República.
- Otras leyes relacionadas con el quehacer de la Institución.

### 13. RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS:

RELACIONES INTERNAS	RELACIONES EXTERNAS
Unidad de Seguros	Personas aseguradas y beneficiarias de seguros
Comercialización	Direcciones de Centros Escolares
Unidad de Gestión Documental y Archivo	Representantes y apoderados legales
UFI	Pagadurías Auxiliares Departamentales y Habilitadas e INPEP
Tecnologías de Información	
UACI	
Gerencia	

### 14. PERFIL DE CONTRATACIÓN:

#### 14.1. FORMACIÓN BÁSICA

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Graduada/ Graduado Universitario	Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ciencias Jurídicas o carreras universitarias afines al puesto de trabajo.
Deseable	Técnico	Seguros de Vida.
Deseable	Diplomado	Desarrollo Humano

Idiomas N/A

Aprobado por: Gerencia. *Wofe*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 122 | 190



*[Handwritten signature]*

#### 14.2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Conocimientos Técnicos	Requerimiento
Conocimientos sobre paquetes computacionales de oficina.	Indispensable
Capacidad de elaboración y análisis de datos estadísticos.	Indispensable
Administración de Seguros	Indispensable
Capacidad para dirigir personal	Indispensable
Capacidad de análisis, síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita,	Indispensable

#### 14.3. COMPETENCIAS CONDUCTUALES

No	Grupo 3: Personal del Servicio Técnico del Ejecutivo (con personal a cargo)
	<b>Competencias Conductuales</b>
1	Búsqueda de información
2	Compromiso con el servicio público
3	Gestión de equipo
4	Impacto e influencia
5	Orientación a resultados
6	Orientación al cliente / ciudadanía
7	Pensamiento analítico
8	Preocupación por el orden y la calidad
9	Trabajo en equipo

#### 14.4. EXPERIENCIA PREVIA

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos de jefatura en operaciones o administración de servicios o experiencia en cargos similares.	Mínimo 4 años
Manejo de personal y trabajo en equipo	Mínimo 4 años

#### 15. OTROS ASPECTOS

Confidencialidad, discreción, honradez, ética profesional, disponibilidad de desplazarse al interior del país, buenas relaciones personales y flexibilidad de horario.

Aprobado por: Gerencia. *Wiofe*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 123 | 190

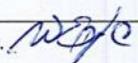
**4.33. COLABORADOR/ COLABORADORA DE REGISTRO DE PAGADURÍAS**

1. UNIDAD ORGANIZATIVA:	Operaciones
2. NOMBRE DEL PUESTO:	Colaborador/ Colaboradora Registro de Pagadurías
3. BASE LEGAL UNIDAD PRESUPUESTARIA (UP) Y LÍNEA DE TRABAJO (LT)	Ley de Presupuesto 02 Operaciones de Gestión de Prestaciones. 02 Operaciones de Seguros
4. CATEGORÍA: TITULAR, FUNCIONARIO/ FUNCIONARIA, EMPLEADO/ EMPLEADA	Empleado/ Empleada, Colaborador/ Colaboradora II
5. JEFA/ JEFE INMEDIATO:	Jefe/ Jefa de Operaciones
6. SUPERVISA A:	n/a
7. DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO PARA LA SECCIÓN DE PROBIDAD (C.S.J.):	Si ___ No <u>X</u>
8. RENDICIÓN DE FIANZA:	Si ___ No <u>X</u>

9. **MISIÓN:** Gestionar y procesar en la base de datos los registros de los pagos de las cuotas de seguros, provenientes de las diferentes pagadurías, en cada registro de las personas aseguradas y tipo de seguro, revisión, control y mantenimiento de saldos en el registro histórico de cuotas de las personas aseguradas, con el propósito de mantener el sistema de seguros con la información de forma veraz y oportuna, y ágil generación de reportes de transacciones que sirve como base para el registro contable institucional.

**10. FUNCIONES BÁSICAS:**

- a) Gestionar y aplicar los ingresos mensuales provenientes de las cuotas de los diferentes seguros de carácter voluntario, provenientes de las pagadurías Auxiliares y habilitadas del Ministerio de Educación, Secretaria de Comunicaciones de la Presidencia, Secretaria de Cultura de la presidencia e INPEP, entre otros, para mantener el registro oportuno de los pagos de las personas aseguradas y actualización del historial de pago.
- b) Generar el reporte de ingresos mensuales provenientes de las cuotas de seguros, derivados de las pagadurías Auxiliares y habilitadas del Ministerio de Educación, Secretaria de Comunicaciones de la Presidencia, Secretaria de Cultura de la presidencia e INPEP, entre otros, de manera digital y documentación física (planillas y remesas), con el propósito de informar oportunamente los ingresos institucionales a la Unidad de Contabilidad y actualizar la base de datos.
- c) Identificar los descuentos mal aplicados por las pagadurías, en relación a los montos o seguros pactados por el Asegurado/ Asegurada, para su oportuna información y corrección en la pagaduría, a través de reporte de descuentos mal aplicados, con el propósito de salvaguardar la cobertura de las personas aseguradas.
- d) Generar los reportes de seguros contratados e identificar los seguros contratados que no se les ha aplicado el descuento de la primera cuota, a través del mantenimiento actualizado de la base de datos, y envío de correspondencia para lograr mantener una cartera de la población Asegurada actualizada una comunicación oportuna con la población Asegurada.
- e) Mantener actualizada la base de datos, en el historial de pagos de las personas aseguradas en cada seguro voluntario que cuente, personas que salen del sistema o se mantiene, modifican montos suscritos, renuncias, mayores de 70 años, Retiro por Valores de Rescate, fallecidos/as, verificación de saldo del historial de pagos, entre otros, a través del monitoreo, supervisión y control de la información ingresada, logrando proporcionar información veraz y oportuna institucional.
- f) Elaborar reporte de distribución de ingresos provenientes del pago de las cuotas de los diferentes Seguros Voluntarios, para ser presentado a la Unidad Financiera Institucional, logrando proporcionar información veraz y oportuna institucional.
- g) Atender consultas del personal de Operaciones, las personas aseguradas, Encargados/ Encargadas de Agencias, Auxiliares de Agencia y Agentes Independientes, en los trámites relacionados al área de seguros que ofrece La Caja, con el propósito de proporcionar información oportuna y veraz del sistema de seguros.

Aprobado por: Gerencia. 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 124 de 190



- h) Apoyar la generación de reportes para la ejecución y seguimiento de los planes presentados por el Área Organizativa (Plan Operativo Institucional, Plan de Mercadeo, Plan Estratégico, estudios actuariales, proyectos, entre otros), a través de reportes con los datos estadísticos requeridos, con el propósito contribuir a la presentación oportuna del seguimiento de los informes institucionales.
- i) Desarrollar y cumplir con otras funciones que sean establecidas por la jefatura inmediata o la Gerencia, con el fin de contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.

**11. RESULTADOS PRINCIPALES**

- a) Controles internos confiables y actualizados.
- b) Actualización con la información vigente de las bases de datos de la población Asegurada.
- c) Informes sobre los ingresos de los seguros de La Caja, veraces y oportunos.
- d) Resultados satisfactorios en la atención a las personas aseguradas de La Caja.

**12. MARCO DE REFERENCIA PARA LA ACTUACIÓN**

- Ley de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- Normativas y Reglamentos que rigen la administración de los Seguros que ofrece La Caja.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento (SAFI).
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación (NTCIE).
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Impuesto sobre la Renta.
- Reglamento Interno de Trabajo de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Reglamento y Normativas.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su Reglamento.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y su Reglamento.
- Otras leyes relacionadas con el quehacer de la Institución.

**13. RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS:**

RELACIONES INTERNAS	RELACIONES EXTERNAS
Unidad de Seguros	Pagaduría de INPEP
Trámites de Reclamos	Pagadurías Auxiliares Departamentales y Habilitadas
Comercialización.	Población Asegurada
Unidad de Tecnologías de Información	
Tesorería	
Contabilidad	
Desarrollo Humano	
UFI	

Aprobado por: Gerencia. *W Efe*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

#### 14. PERFIL DE CONTRATACIÓN:

##### 14.1. FORMACIÓN BÁSICA

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Estudios Universitarios, con el 40% de las materias cursadas	Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería en Sistemas de Información, Licenciatura en Ciencias de la Computación o carreras universitarias afines al puesto de trabajo.

Idiomas N/A

##### 14.2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Conocimientos Técnicos	Requerimiento
Conocimientos sobre paquetes computacionales de oficina.	Indispensable
Habilidad numérica	Indispensable
Relaciones públicas	Indispensable
Capacidad de análisis, síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita,	Indispensable

##### 14.3. PERFIL DE COMPETENCIAS CONDUCTUALES

No	Grupo 6: Personal del Servicio de Apoyo del Ejecutivo (sin personal a cargo)
	<b>Competencias Conductuales</b>
1	Búsqueda de información
2	Compromiso con el servicio público
3	Orientación a resultados
4	Orientación al cliente / ciudadanía
5	Pensamiento analítico
6	Preocupación por el orden y la calidad
7	Trabajo en equipo

##### 14.4. EXPERIENCIA PREVIA

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Auxiliar financiero, administrativo o de sistemas, en instituciones públicas o privadas o experiencia en cargos similares	Mínimo 2 años

#### 15. OTROS ASPECTOS

Confidencialidad, discreción, honradez, ética profesional, disponibilidad de desplazarse al interior del país, buenas relaciones personales y flexibilidad de horario.

Aprobado por: Gerencia. *Wofe*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 126



*[Handwritten signature]*

**4.34. COLABORADOR/ COLABORADORA DE OPERACIONES**

1. UNIDAD ORGANIZATIVA:	Operaciones
2. NOMBRE DEL PUESTO:	Colaborador/ Colaboradora de Operaciones
3. BASE LEGAL UNIDAD PRESUPUESTARIA (UP) Y LÍNEA DE TRABAJO (LT)	Ley de Presupuesto 02 Operaciones de Gestión de Prestaciones. 02 Operaciones de Seguros
4. CATEGORÍA: TITULAR, FUNCIONARIO/ FUNCIONARIA, EMPLEADO/ EMPLEADA	Empleado/ Empleada, Colaborador/ Colaboradora I
5. JEFA/ JEFE INMEDIATO:	Jefe/ Jefa de Operaciones
6. SUPERVISA A:	n/a
7. DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO PARA LA SECCIÓN DE PROBIDAD (C.S.J.):	Si ___ No <u>X</u>
8. RENDICIÓN DE FIANZA:	Si ___ No <u>X</u>

9. **MISIÓN:** Recibir, revisar y validar todas las nuevas suscripciones y modificaciones de montos, solicitudes de modificaciones y actualizaciones de datos que realicen las personas aseguradas, y que se procesen oportuna y confiablemente, cumpliendo la normativa vigente; controlar y gestionar los pagos oportunos de parte de las personas aseguradas correspondientes a las cuotas de los Seguros Voluntarios, a través de una supervisión efectiva y controles que permitan que se mantenga una base de datos y documental veraz y objetiva, conforme a los lineamientos y marco legal establecidos.

**10. FUNCIONES BÁSICAS:**

- Recibir y revisar las solicitudes de nuevas suscripciones y modificaciones de montos por pagadurías y por mes de descuento, modificaciones y actualizaciones de datos de los diferentes seguros, entregadas por las y los Encargados y Auxiliares de Agencia y Agente Independiente, por medio de verificación y controlares los ingresos y que se cumplan con los requisitos establecidos en las normas y reglamentos que regulan la suscripción.
- Aplicar procesos de calidad en la información que contienen los expedientes, las solicitudes de modificación y actualización de datos (póliza única) verificar y controlar que éste completa la información y documentos requeridos, con el propósito de darle cumplimiento al marco legal establecido institucionalmente para remitirlos a la Unidad de Gestión Documental y Archivo.
- Apoyar las actividades a realizar para los diferentes eventos institucionales relacionados a las campañas masivas de suscripción, campañas de carnetización, eventos de promoción de seguros, entre otros, participar en la ejecución de las actividades, con el fin de lograr el posicionamiento de la imagen institucional.
- Emitir un reporte que contiene la clasificación de las solicitudes con errores de las y los Encargados de Agencias, Auxiliares de Agencia y Agente Independiente, (por medio) a través de la verificación de la documentación recibida y con el propósito de mejorar la calidad, corregir y dar seguimiento a la información de la población Asegurada.
- Revisar expedientes de las personas aseguradas, verificando que estén completos en la información y documentos requeridos para la emisión de pólizas y los estados de cuenta de los diferentes seguros.
- Gestionar los pagos puntuales en los seguros, por medio del monitoreo de la cartera de seguros a través de la recuperación telefónica, por correos electrónicos o correspondencia personalizada, para lograr mantener una cartera con bajo índice de mora de seguros, debiendo generar reportes de gestión de cobros.
- Validar los Cambios en el sistema informático de fecha en el sistema de suscripción, en el caso de nuevas coberturas de seguros para dar la vigencia del seguro, las solicitudes de renuncia a los diferentes seguros y otras modificaciones, (por medio de) digitar en el sistema informático la información, adjuntando el debido respaldo documental, para lograr una base de datos de seguros depurada y actualizada.

Aprobado por: Gerencia. *W. C. F.*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 127 | 190

- h) Hacer los requerimientos y controlar la papelería y útiles de Operaciones, utilizando los formularios establecidos por la UACI, logrando mantener un abastecimiento oportuno de los materiales de oficina a los miembros del Área Organizativa y a las Encargados/ Encargadas de Agencias, Auxiliares de Agencia y Agentes Independientes
- i) Controlar el resguardo y distribución de los productos promocionales, a través de listas de control dejando evidencias de la entrega de los productos, con el propósito de documentar adecuadamente las entregas a la población objeto.
- j) Control y emisión de reportes de las solicitudes de Agentes Independientes, (por medio de) verificar que la información sea veraz y documentada para realizar los pagos de comisiones correspondientes.
- k) Implementar y coordinar la buena atención a la población asegurada y beneficiarias, Encargados/as de Agencias, Auxiliares de Agencia, Agentes Independientes, personal del MINED, en las consultas y trámites relacionados al área de seguros que ofrece La Caja, con el propósito de mantener una adecuada imagen institucional.
- l) Velar porque se reúna, clasifique, conserve y archive la información del área de su responsabilidad, en virtud de su utilidad y requerimientos administrativos y jurídicos, logrando la documentación de soporte requerido a nivel institucional y su respectiva localización.
- m) Emisión de historial de pagos de la población Asegurada, según trámite por fallecimiento, Valores de Rescate, Vencimiento de plazo, beneficios de prestaciones, para dar seguimiento a los procesos de trámites realizados y materializar las prestaciones y beneficios en la Unidad y Área Organizativa correspondiente.
- n) Desarrollar y cumplir con otras funciones que sean establecidas por la jefatura inmediata o la Gerencia, con el fin de contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.

## 11. RESULTADOS PRINCIPALES

- a) Controles internos confiables y actualizados.
- b) Entrega oportuna y documentada de los productos promocionales.
- c) Resguardo de documentación institucional de forma confiable.
- d) Actualización con la información vigente de las bases de datos informáticas de las personas afiliadas.
- e) Mantenimiento de cartera con bajo índice de no pago de parte de las personas aseguradas
- f) Resultados satisfactorios en la atención a las personas aseguradas a La Caja.

## 12. MARCO DE REFERENCIA PARA LA ACTUACIÓN

- Ley de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- Normativas y Reglamentos que rigen la administración de los Seguros que ofrece La Caja.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento (SAFI).
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación (NTCIE).
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Impuesto sobre la Renta.
- Reglamento Interno de Trabajo de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Reglamento y Normativas.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su Reglamento.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y su Reglamento.
- Otras leyes relacionadas con el quehacer de la Institución.

Aprobado por: Gerencia. 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 128



**13. RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS:**

RELACIONES INTERNAS	RELACIONES EXTERNAS
Unidad de Gestión Documental y Archivo	Población Asegurada
Trámites de Reclamos	
Agencias	
Comercialización	

**14. PERFIL DE CONTRATACIÓN:**

**14.1. FORMACIÓN BÁSICA**

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Estudios Universitarios con el 60 % de materias aprobadas.	Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ciencias Jurídicas o carreras universitarias afines al puesto de trabajo.
Deseable	Técnico	Seguros de Vida

Idiomas N/A

**14.2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS**

Conocimientos Técnicos	Requerimiento
Conocimientos sobre paquetes computacionales de oficina.	Indispensable
Habilidad numérica	Indispensable
Relaciones públicas	Indispensable
Capacidad de análisis, síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita,	Indispensable

**14.3. PERFIL DE COMPETENCIAS CONDUCTUALES**

No	Grupo 6: Personal del Servicio de Apoyo del Ejecutivo (sin personal a cargo) Competencias Conductuales
1	Búsqueda de información
2	Compromiso con el servicio público
3	Orientación a resultados
4	Orientación al cliente / ciudadanía
5	Pensamiento analítico
6	Preocupación por el orden y la calidad
7	Trabajo en equipo

**14.4. EXPERIENCIA PREVIA**

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Técnico/a en áreas de atención al cliente, en instituciones públicas o privadas o experiencia en cargos similares.	Mínimo 3 años

**15. OTROS ASPECTOS**

Confidencialidad, discreción, honradez, ética profesional, disponibilidad de desplazarse al interior del país, buenas relaciones personales y flexibilidad de horario.

Aprobado por: Gerencia. *W. Ojo*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 129 | 190

**4.35. AUXILIAR DE OPERACIONES**

1. UNIDAD ORGANIZATIVA:	Operaciones
2. NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Operaciones
3. BASE LEGAL UNIDAD PRESUPUESTARIA (UP) Y LÍNEA DE TRABAJO (LT)	Ley de Presupuesto 02 Operaciones de Gestión de Prestaciones, 02 Operaciones de Seguros
4. CATEGORÍA: TITULAR, FUNCIONARIO/ FUNCIONARIA, EMPLEADO/ EMPLEADA	Empleado/ Empleada, Auxiliar I
5. JEFA/ JEFE INMEDIATO:	Jefe/ Jefa de Operaciones
6. SUPERVISA A:	n/a
7. DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO PARA LA SECCIÓN DE PROBIDAD (C.S.J.):	SI ___ No <u>X</u>
8. RENDICIÓN DE FIANZA:	Si ___ No <u>X</u>

9. **MISIÓN:** Realizar suscripciones y modificaciones de montos, y actualizaciones de datos de las y los [s e incorporando los datos en el sistema de seguros, proporcionando atención personalizada a las personas que visitan la Oficina Central y actualizando el archivo de la documentación de soporte en los expedientes de las personas aseguradas, proporcionando una atención eficiente, oportuna y efectiva de los procesos de seguros, orientada a la población objeto manteniendo la base de datos y documental actualizada de forma veraz y oportuna, conforme a las normativas vigentes.

**10. FUNCIONES BÁSICAS:**

- Dar atención a las personas aseguradas y brindar asesoramiento de los documentos a presentar para la suscripción y modificación de montos de los Seguros Voluntarios y Básico, modificación de datos, gestionar la venta de seguros nuevos o incrementos de los montos contratados, emisión y registro de recibos de ingresos, emisión de carnets, emisión de pólizas, renunciaciones a los seguros, emisión del historial de pagos, a través de la información que entregan las personas aseguradas, conforme a su voluntad expresa y la atención personalizada, con el propósito de mantener actualizada la base de datos de los Asegurados/ Aseguradas y gestionar los trámites de cada Asegurado/ Asegurada.
- Gestionar y entregar órdenes, modificaciones o suspensiones de descuentos, clasificándolas por Pagadurías Auxiliares y Departamentales, correspondientes al trámite realizado por el Asegurado/ Asegurada, para ser entregadas al Encargado/ Encargada de Agencia, logrando mantener actualizada la información institucional de cada Asegurado/ Asegurada.
- Grabar solicitudes de los Agentes independientes y brindar atención a los trámites de las y los Encargados y Auxiliares de Agencias y Agentes Independientes orientando y conformando los expedientes de acuerdo a los requerimientos legales establecidos, con el objeto de mantener la información correspondiente de los Asegurados/ Aseguradas.
- Realizar la cuadratura diaria de ingresos de Oficina Central, emitir reporte diario para ser entregado a contabilidad, con el propósito de que se mantenga actualizada la información financiera institucional.
- Emitir las pólizas de los diferentes seguros, listar las pólizas enviadas a Gerencia para su firma y sello, revisando y controlando la legalización de las mismas con los requisitos de firmas y sellos correspondientes, para lograr la entrega oportuna a los Asegurados/ Aseguradas y en los casos procedentes a las y los Encargados y Auxiliares de Agencias, para que se encarguen del envío.
- Revisar en el mes que corresponde la efectividad de la orden, modificación o suspensión de descuento, anexando al expediente los documentos de soporte, para mantener actualizada la información documental institucional.

Aprobado por: Gerencia. *Wefe*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 130



*[Handwritten signature]*

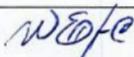
- g) Recibir de Trámite de Reclamos los expedientes de Valores de Rescate o Vencimiento de Plazo, que finalizaron el trámite, y verificar que los expedientes tengan todo lo requerido para realizar la devolución de cuotas, remitiendo a Gerencia las devoluciones para ser autorizadas, con el objeto de que se tramiten los pagos de forma oportuna.
- h) Gestionar y anexar a los expedientes los comprobantes de pagos emitidos por Tesorería y otros documentos, revisando que la documentación legal requerida sea archivada correctamente, con el objeto de mantener la información actualizada a nivel institucional.
- i) Recibir y tramitar las respuestas de la correspondencia sobre aceptación de pago de cuotas, renunciaciones a los seguros, consultas, entre otros, con el propósito de mantener la comunicación eficiente con la población objeto.
- j) Validar las personas aseguradas que están por cumplir los 70 años de edad, enviándole correspondencia en la que se informa que es el límite de edad para la cobertura de seguros exceptuando los casos vitalicios, con el propósito de mantener informada a la población objeto de las regulaciones legales de los seguros.
- k) Validar los Asegurados/ Aseguradas que están por terminar el plazo del Seguro de Vida Dotal, enviándole suspensión de descuento a la Pagaduría correspondiente y correspondencia al Asegurado/ Asegurada en la que se informa que esta por vencer el plazo pactado con el propósito de mantener informada a la población objeto de las regulaciones legales de los seguros.
- l) Desarrollar y cumplir con otras funciones que sean establecidas por la jefatura inmediata o la Gerencia, con el fin de contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.

#### 11. RESULTADOS PRINCIPALES

- a) Controles internos confiables y actualizados.
- b) Actualización con la información vigente de las bases de datos informáticas de los las personas afiliadas.
- c) Trámites requeridos por las personas aseguradas oportunos.
- d) Correspondencia y comunicaciones de Operaciones, atendida de forma oportuna y exacta.
- e) Reportes de operaciones entregados en las fechas oportunas.
- f) Resultados satisfactorios en la atención a la ciudadanía en la Oficina Central.

#### 12. MARCO DE REFERENCIA PARA LA ACTUACIÓN

- Ley de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- Normativas y Reglamentos que rigen la administración de los Seguros que ofrece La Caja.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento (SAFI).
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación (NTCIE).
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Impuesto sobre la Renta.
- Reglamento Interno de Trabajo de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Reglamento y Normativas.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su Reglamento.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y su Reglamento.
- Otras leyes relacionadas con el quehacer de la Institución.

Aprobado por: Gerencia. 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 131 | 190

**13. RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS:**

RELACIONES INTERNAS	RELACIONES EXTERNAS
Comercialización	Personas aseguradas y beneficiarias de seguros
UFI	ISSS, ISBM o profesionales en medicina.
Gerencia	Auditoría Externa
Asesoría Jurídica	Corte de Cuentas de la República
Operaciones	INPEP o Pagadurías,
Seguros	Procuraduría General de la República
Unidad de Gestión Documental y Archivo	Consulados
Auditoría Interna	Abogados particulares

**14. PERFIL DE CONTRATACIÓN:**

**14.1. FORMACIÓN BÁSICA**

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Estudios Universitarios con el 40% de materias aprobadas.	Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ciencias Jurídicas o carreras universitarias afines al puesto de trabajo.
Deseable	Técnico	Seguros de Vida

Idiomas N/A

**14.2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS**

Conocimientos Técnicos	Requerimiento
Conocimientos sobre paquetes computacionales de oficina.	Indispensable
Habilidad numérica	Indispensable
Relaciones públicas	Indispensable
Capacidad de análisis, síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita,	Indispensable

**14.3. PERFIL DE COMPETENCIAS CONDUCTUALES**

No	Grupo 6: Personal del Servicio de Apoyo del Ejecutivo (sin personal a cargo) Competencias Conductuales
1	Búsqueda de información
2	Compromiso con el servicio público
3	Orientación a resultados
4	Orientación al cliente / ciudadanía
5	Pensamiento analítico
6	Preocupación por el orden y la calidad
7	Trabajo en equipo

**14.4. EXPERIENCIA PREVIA**

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Técnico/a en áreas de atención al cliente o administrativas, en instituciones públicas o privadas o experiencia en cargos similares.	Mínimo 2 años

**15. OTROS ASPECTOS**

Confidencialidad, discreción, actitud de servicio, honradez, ética profesional, disponibilidad de desplazarse al interior del país, buenas relaciones personales y flexibilidad de horario.

Aprobado por: Gerencia. *Wofe*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.



**4.36. ENCARGADO/ ENCARGADA DE RECLAMOS**

1. UNIDAD ORGANIZATIVA:	Unidad de Seguros
2. NOMBRE DEL PUESTO:	Encargado/ Encargada de Reclamos
3. BASE LEGAL UNIDAD PRESUPUESTARIA (UP) Y LÍNEA DE TRABAJO (LT)	Ley de Presupuesto 02 Operaciones de Gestión de Prestaciones. 01 Reclamo de Seguros.
4. CATEGORÍA: TITULAR, FUNCIONARIO/ FUNCIONARIA, EMPLEADO/ EMPLEADA	Empleado/ Empleada
5. JEFA/ JEFE INMEDIATO:	Jefe/ Jefa Unidad de Seguros
6. SUPERVISA A:	Colaboradores y Colaboradoras de Reclamos
7. DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO PARA LA SECCIÓN DE PROBIDAD (C.S.J.):	Si ___ No <u>X</u>
8. RENDICIÓN DE FIANZA:	Si ___ No <u>X</u>

9. **MISIÓN:** Coordinar y gestionar los trámites de reclamos de los pago de las prestaciones y beneficios que poseen los seguros, estableciendo controles y supervisión de las actividades de las y los Colaboradores de Reclamos, en los procesos de trámites de pagos de los diferentes seguros que ofrece La Caja, y los beneficios que son generados por estos seguros, logrando mantener actualizada la base de datos y documental de seguros, y el pago en el tiempo que da la Ley de La Caja, con el propósito de brindar servicios eficientes, oportunos y eficaces a las personas aseguradas y beneficiarias.

**10. FUNCIONES BÁSICAS:**

- Elaborar las resoluciones y conclusiones de los seguros por los diferentes reclamos que se presenten, ya sean por seguros o beneficios de estos, por medio del estudio y análisis de los expedientes y documentación, sobre reclamos de los seguros evaluando el cumplimiento(s) de los requisitos legales, con el objeto de resolver las solicitudes conforme al marco legal establecido.
- Coordinar y supervisar la orientación de los requisitos legales que deben cumplir las personas beneficiarias o sus representantes legales, para tramitar un reclamo de seguro, asesorando personalmente, telefónicamente o por medio de correo electrónico las consultas que realizan los interesados, con el objeto de proporcionar un servicio cálido de atención de consultas telefónicas,
- Revisar y firmar los trámites de reclamos para el pago de pólizas vencidas o retiro de valores de rescate, del Seguro de Vida Dotal, que las personas aseguradas presentan en las agencias y oficina central, así como revisar el cuadro correspondiente que se presenta a aprobación de Consejo Directivo, con el propósito de cumplir oportunamente con el pago del beneficio.
- Elaborar los informes sobre Aseguradas/ Asegurados fallecidos, causas de fallecimiento y reclamos, por medio de los reportes establecidos, con el propósito de mantener los datos actualizados estadísticos actualizados.
- Realizar las investigaciones para los casos que ameriten soportar las causas de fallecimiento, por dudas razonables que presente la partida de defunción, por incumplimiento de plazo en la Declaración Jurada de Salud u otros motivos, realizar indagaciones en los centros de salud u otras instancias, con el objeto de soportar el cumplimiento de los requisitos legales en el pago de seguros.
- Elaborar la proyección de semanal para el pago de los seguros y beneficios de estos, con el fin de gestionar la disponibilidad para el pago.
- Velar porque se reúna, clasifique, conserve y archive la información del área de su responsabilidad, en virtud de su utilidad y requerimientos administrativos y jurídicos, logrando la documentación de soporte requerido a nivel institucional.

Aprobado por: Gerencia. 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 133 | 190

- h) Coordinar la buena atención a las personas beneficiarias, por parte del personal Trámites de Reclamos de Seguros, en las consultas y solicitudes relacionadas al área de seguros que ofrece La Caja, con el propósito de mantener una adecuada imagen institucional.
- i) Apoyar en la ejecución y seguimiento de los planes presentados por el Área Organizativa, Plan Operativo Institucional, Plan de Mercadeo, Plan Estratégico, entre otros), a través de reportes con los datos estadísticos requeridos, con el propósito contribuir a la presentación oportuna de los informes institucionales.
- j) Desarrollar y cumplir con otras funciones que sean establecidas por la jefatura inmediata o la Gerencia, con el fin de contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.

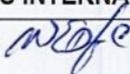
#### 11. RESULTADOS PRINCIPALES

- a) Controles internos confiables y actualizados.
- b) Actualización con la información vigente de las bases de datos informáticas de las personas afiliadas.
- c) Pagos oportunos de los reclamos presentados en los seguros.
- d) Correspondencia y comunicaciones de Trámites de Reclamos, atendidos de forma oportuna y exacta.
- e) Informes estadísticos de seguros pagados, las personas afiliadas fallecidas y beneficiarias.
- f) Resoluciones de seguros de forma veraz y oportuna.
- g) Resultados satisfactorios en la atención a la ciudadanía en la Oficina Central.

#### 12. MARCO DE REFERENCIA PARA LA ACTUACIÓN

- Ley de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Constitución de la República.
- Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- Normativas y Reglamentos que rigen la administración de los Seguros que ofrece La Caja.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y su normativa.
- Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento (SAFI).
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación (NTCIE).
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Impuesto sobre la Renta.
- Reglamento Interno de Trabajo de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Ley del INPEP.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Reglamento y Normativas.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su Reglamento.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y su Reglamento.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
- Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
- Normativa Nacional para la Igualdad Sustantiva de Género, actualizada al 2014, la cual incorpora: Política Nacional de las Mujeres; Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres; Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres y Ley contra la Violencia Intrafamiliar; Ley de Promoción, Protección y Apoyo a la Lactancia Materna.
- Reglamento para el Control de Vehículos Nacionales y Consumo de Combustible, emitido por la Corte de Cuentas de la República.
- Otras leyes relacionadas con el quehacer de la Institución.

#### 13. RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS:

Aprobado por: Gerencia. 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 134



RELACIONES INTERNAS	RELACIONES EXTERNAS
Comercialización	Las personas Aseguradas
UFI	Las personas beneficiarias de los seguros
Gerencia	Auditoría Externa
Asesora/ Asesor Jurídico	Corte de Cuentas de la República
Operaciones	INPEP o Pagadurías
Seguros	Procuraduría General de la República
Unidad de Gestión Documental y Archivo	Consulados
Auditoría Interna	Abogados particulares
Planificación, Desarrollo Institucional y Medio Ambiente	ISSS, ISBM o profesionales en medicina

#### 14. PERFIL DE CONTRATACIÓN:

##### 14.1. FORMACIÓN BÁSICA

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Egresada/ Egresado Universitario	Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ciencias Jurídicas o carreras universitarias afines al puesto de trabajo.

Idiomas N/A

##### 14.2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Conocimientos Técnicos	Requerimiento
Conocimientos sobre paquetes computacionales de oficina.	Indispensable
Habilidad numérica	Indispensable
Relaciones públicas	Indispensable
Capacidad de análisis, síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita,	Indispensable

##### 14.3. PERFIL DE COMPETENCIAS CONDUCTUALES

No	Grupo 5: Personal del Servicio de Apoyo del Ejecutivo (con personal a cargo) Competencias Conductuales
1	Búsqueda de Información
2	Compromiso con el servicio público
3	Gestión del Equipo
4	Orientación a resultados
5	Orientación al cliente / ciudadanía
6	Pensamiento analítico
7	Preocupación por el orden y la calidad
8	Trabajo en equipo

##### 14.4. EXPERIENCIA PREVIA

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Jefe/ jefa de operaciones o administrativo en instituciones públicas o privadas, o experiencia en cargos similares.	Mínimo 3 años

#### 15. OTROS ASPECTOS

Confidencialidad, discreción, honradez, ética profesional, disponibilidad de desplazarse al interior del país, buenas relaciones personales y flexibilidad de horario.

Aprobado por: Gerencia. *MDO/fe*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 135 | 190

**4.37. COLABORADOR/ COLABORADORA DE RECLAMOS**

1. UNIDAD ORGANIZATIVA:	Unidad de Seguros
2. NOMBRE DEL PUESTO:	Colaborador/ Colaboradora de Reclamos
3. BASE LEGAL UNIDAD PRESUPUESTARIA (UP) Y LÍNEA DE TRABAJO (LT)	Ley de Presupuesto 02 Operaciones de Gestión de Prestaciones. 01 Reclamo de Seguros
4. CATEGORÍA: TITULAR, FUNCIONARIO/ FUNCIONARIA, EMPLEADO/ EMPLEADA	Empleado / Empleada, Colaborador/ Colaboradora II
5. JEFE / JEFA INMEDIATO:	Encargado/ Encargada de Reclamos
6. SUPERVISA A:	n/a
7. DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO PARA LA SECCIÓN DE PROBIDAD (C.S.J.):	Si ___ No <u>X</u>
8. RENDICIÓN DE FIANZA:	Si ___ No <u>X</u>

9. **MISIÓN:** Tramitar las solicitudes de reclamos de pago y beneficios de los seguros, por medio de la atención y orientación a las personas aseguradas y beneficiarias o representantes y apoderados legales, que presentan la documentación establecida; así mismo, preparar los expedientes con los documentos correspondientes, proporcionando una atención eficiente y oportuna a las personas aseguradas y beneficiarias.

**10. FUNCIONES BÁSICAS:**

- Proporcionar información a las personas aseguradas, beneficiarias, representantes legales de los menores de edad, apoderados legales de las personas beneficiarias que se encuentran fuera del país, etc. sobre los trámites de reclamos de los seguros de vida, por sepelio y Beneficios de los seguros, atender consultas personalizadas, telefónicas o por correo electrónico, con el propósito de que se cumplan los requisitos legales para hacer efectivos los reclamos de seguros.
- Recibir y revisar documentos de las personas aseguradas fallecidas, beneficiarias, representante legal de menores, poder legal administrativo, diligencias de aceptación de herencia, escrituras de identidad personal, incluyendo los casos provenientes de las agencias departamentales de La Caja, por medio de la revisión de los casos para su respectiva resolución de los S.V.B, S.V.O, S.V.D. y Seguro por Sepelio, logrando la solución de los reclamos de seguros de forma oportuna para las personas aseguradas.
- Actualizar la base de datos de las y los Asegurados reportados fallecidos y preparar expedientes de las personas fallecidas y asignarles números de control, por medio de controlar, reunir, clasificar, conservar y archivar la información del área de Trámite de Reclamos y los expedientes de las personas fallecidas cumpliendo con los requerimientos administrativos y jurídicos establecidos.
- Registrar y controlar los reclamos pendientes de pago, los expedientes pendientes de pago, por medio de la revisión y elaboración de un cuadro reporte de los casos pagados parcialmente, con el propósito de darle seguimiento oportuno y respuesta a las solicitudes que presentan los beneficiarios al completar la información correspondiente.
- Preparar semanalmente el cuadro de pagos de seguros a las personas beneficiarias para aprobación del Consejo Directivo, y los informes sobre las personas aseguradas fallecidas, los reclamos recibidos y otros que le fueran requeridos por las y los jefes y demás autoridades, cumpliendo con los formatos establecidos, con el propósito de mantener la comunicación de la información de forma oportuna y veraz.
- Preparar los expedientes de los seguros, actualizando la base de datos de las personas beneficiarias a los cuales ya se les ha cancelado sus porcentajes de los seguros de vida o por sepelio, por medio de preparar, revisar y foliar los expedientes de los casos ya cancelados para enviarlos a la Unidad de Gestión Documental y Archivo para su resguardo a nivel institucional.
- Recibir y proporcionar asesoría a las personas que consultan o se presentan con solicitudes de reclamos de seguros, velando por que se cumplan la Ley de La Caja, Normas, Manuales, Instructivos, Reglamento u

Aprobado por: Gerencia. *[Firma]*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 136 de 197



otra regulación institucional; así como de aquellas Leyes, Reglamentos e Instructivos aplicables a los casos que se presentan diariamente, orientando sobre casos con problemas, derivados del fallecimiento de las personas aseguradas y beneficiarias, refiriéndolos a las instituciones o instancias pertinentes para completar la documentación en los casos necesarios, con el propósito de respaldar adecuadamente las solicitudes de trámites de reclamos.

- h) Elaborar el cuadro semanal de pagos de Valores de Rescate y Vencimientos de Plazo, para sesiones del Consejo Directivo, en un libro de control diario, las estadísticas de las personas aseguradas que reactivaron a cualquier seguro de los que ofrece La Caja, por medio de la revisión de la base de datos e información documental, con el propósito de mantener actualizada e informados oportunamente de los datos de reclamos de seguros.
- i) Actualizar la base de datos de las personas beneficiarias, a los que ya se les cancelo, casos denegados y valores de rescate, documentando en los expedientes las notas de abono y copias de cheque por los pagos efectuados en los reclamos de seguros, por medio de revisar y mantener comunicación con el área de tesorería, para documentar adecuadamente los expedientes institucionales.
- j) Recibir y validar la documentación para el trámite de Valores de Rescate y Vencimientos Plazo, gestionadas por las y los Encargados y Auxiliares de Agencia, Agente Independiente y oficina central, velando por que se cumpla la Ley de La Caja, Normas, Manuales, Instructivos, Reglamento u otra regulación institucional; respetando los procedimientos refiriéndolos a las instituciones o instancias pertinentes para completar la documentación en los casos necesarios, con el propósito de respaldar adecuadamente las solicitudes de trámites de reclamos.

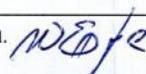
#### 11. RESULTADOS PRINCIPALES

- a) Controles internos confiables y actualizados.
- b) Actualización con la información vigente de las bases de datos informáticas de las personas afiliadas.
- c) Pagos oportunos de los reclamos presentados en los seguros.
- d) Correspondencia y comunicaciones de Trámites de Reclamos, atendidos de forma oportuna y exacta.
- e) Informes estadísticos de seguros pagados, las personas afiliadas, fallecidas y beneficiarias.
- f) Resultados satisfactorios en la atención a la ciudadanía en la Oficina Central.

#### 12. MARCO DE REFERENCIA PARA LA ACTUACIÓN

- Ley de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, reglamento y normativas.
- Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Impuesto Sobre la Renta.
- Ley de Acceso a la Información Pública.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación (NTCIE).
- Disposiciones Generales de Presupuestos.
- Normativas y Reglamentos que rigen la administración de los Seguros que ofrece La Caja.
- Reglamento Interno de Trabajo de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Código de familia
- Código Civil
- Ley del Nombre de la Persona Natural.
- Otras leyes relacionadas con el quehacer de la Institución.

#### 13. RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS:

Aprobado por: Gerencia. 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 137 | 190

RELACIONES INTERNAS	RELACIONES EXTERNAS
Comercialización	Las personas aseguradas
UFI	Las personas beneficiarias de los seguros
Gerencia	Auditoría Externa
Asesora / Asesor Jurídico	Corte de Cuentas de la República
Operaciones	INPEP o Pagadurías
Seguros	Procuraduría General de la República
Unidad de Gestión Documental y Archivo	Consulados
Auditoría Interna	Abogados particulares
	ISSS , ISBM o profesionales en medicina

#### 14. PERFIL DE CONTRATACIÓN:

##### 14.1. FORMACIÓN BÁSICA

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Estudios Universitarios con el 40% de materias aprobadas.	Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ciencias Jurídicas o carreras universitarias afines al puesto de trabajo.

Idiomas N/A

##### 14.2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Conocimientos Técnicos	Requerimiento
Conocimientos sobre paquetes computacionales de oficina.	Indispensable
Habilidad numérica	Indispensable
Relaciones públicas	Indispensable
Capacidad de análisis, síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita,	Indispensable

##### 14.3. PERFIL DE COMPETENCIAS CONDUCTUALES

No	Grupo 6: Personal del Servicio de Apoyo del Ejecutivo (sin personal a cargo) Competencias Conductuales
1	Búsqueda de información
2	Compromiso con el servicio público
3	Orientación a resultados
4	Orientación al cliente / ciudadanía
5	Pensamiento analítico
6	Preocupación por el orden y la calidad
7	Trabajo en equipo

##### 14.4. EXPERIENCIA PREVIA

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	años
Técnico/a en áreas de atención al cliente o administración en instituciones públicas o privadas	Mínimo 2 años

#### 15. OTROS ASPECTOS

Confidencialidad, discreción, honradez, ética profesional, disponibilidad de desplazarse al interior del país, buenas relaciones personales y flexibilidad de horario.

Aprobado por: Gerencia. *[Firma]*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 138



*[Firma]*

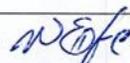
**4.38. JEFE/ JEFA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

1. UNIDAD ORGANIZATIVA:	Unidad Tecnologías de Información
2. NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe/ Jefa Unidad de Tecnologías de Información
3. BASE LEGAL UNIDAD PRESUPUESTARIA (UP) Y LÍNEA DE TRABAJO (LT)	Ley de Presupuesto 01 Dirección y Administración Institucional 03 Administración General
4. CATEGORÍA: TITULAR, FUNCIONARIO/ FUNCIONARIA, EMPLEADO/ EMPLEADA	Empleado/ Empleada, Jefe/ Jefa I
5. JEFA/ JEFE INMEDIATO:	Subgerente/ Subgerenta
6. SUPERVISA A:	Técnica/ Técnico Programador Analista Técnica/ Técnico de Tecnologías de Información
7. DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO PARA LA SECCIÓN DE PROBIDAD (C.S.J.):	Si <u>X</u> No <u>   </u>
8. RENDICIÓN DE FIANZA:	Si <u>   </u> No <u>X</u>

9. **MISIÓN:** Planificar, coordinar, implementar y supervisar las actividades Tecnologías de Información, desarrollo de sistemas y bases de datos, con el impulso del cambio a través de ideas innovadoras, orientado a la institución hacia una visión organizacional estratégica, adecuada tanto para el desempeño gerencial como para las personas usuarias, de acuerdo a las normas, reglamentos y leyes vigentes, con el fin de optimizar los recursos financieros, dotando a La Caja de soluciones de tecnologías de información y el suministro de herramientas que faciliten el logro de los objetivos institucionales.

**10. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

- a) Formular y supervisar la ejecución del plan anual de trabajo de Tecnologías de Información, mediante el seguimiento a las actividades y proyectos programados, a fin de medir los resultados obtenidos que permita la toma de decisiones de administrativas.
- b) Implementar Actividades que permitan anticiparse al cambio Tecnológico, por medio de una constante revisión de indicadores, con el fin de mantener a La Caja a la vanguardia en la Tecnología.
- c) Seleccionar las Tecnologías de Información y Comunicación, a través de realizar un análisis de alternativas, con el objetivo de contribuir a alcanzar las metas Institucionales.
- d) Administrar eficientemente los proyectos informáticos, a través una búsqueda constantemente de innovación y el emprendimiento, con el objeto de beneficiar al grupo objeto de La Caja.
- e) Revisión de la asignación de los recursos necesarios para optimizar procesos por medio del desarrollo de nuevas aplicaciones, con el objetivo de reducir costos y eliminar procesos redundantes.
- f) Velar por la legalidad de licencias de Software, aplicaciones y otra propiedad de La Caja, con base a lo establecido en la ley, a fin de evitar observaciones de los entes fiscalizadores.
- g) Coordinar la elaboración del requerimiento anual de la contratación de servicios del área de Tecnologías de Información, de acuerdo a lo asignado presupuestariamente y participar comisiones de evaluación de ofertas, con la finalidad de adjudicar la adquisición de los sistemas de información, proporcionando el sustento técnico de las compras en el área de Tecnologías, con el propósito de brindar una mejor atención a las personas usuarias.
- h) Supervisar la actualización de la documentación de cada sistema informático, a fin de mostrar la articulación documental durante su desarrollo e implementación del mismo.
- i) Definir y velar por el estricto cumplimiento de los Procedimientos y normativas vigentes en materia de informática, mediante la supervisión constante, para evitar observaciones de entes controladores.
- j) Supervisar el desarrollo, mejora, implantación y correcto funcionamiento de los sistemas de información, a través del seguimiento y control constante de acuerdo a la planificación, con la finalidad de que estos cumplan con los requerimientos establecidos.

Aprobado por: Gerencia. 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

- k) Evaluar solicitudes de proyectos nuevos sobre sistemas de información, atendiendo los requerimientos de las Unidades y Áreas Organizativas, a fin de determinar su uso y operatividad.
- l) Definir o diseñar mecanismos de coordinación, con los servicios informáticos del MINED e INPEP, para el logro de los objetivos institucionales.
- m) Elaborar y mantener Planes de Contingencia adecuados para la protección de los recursos computacionales, a fin de asegurar la continuidad y el restablecimiento oportuno de los sistemas de información en caso de desastres y cualquier otro evento.
- n) Colaborar en la elaboración y seguimiento del Plan Operativo Institucional, Proyecto de presupuesto, Plan Estratégico Institucional y demás documentos requeridos por la administración, con el objeto de cumplir los objetivos institucionales.
- o) Crear, administrar estructuras de las bases de datos institucionales, a través de, los respaldos, las actualizaciones que garantizan la integridad y la seguridad de la información almacenada en ella, conforme a las directrices emanadas por las normas y políticas de informática, para proteger la estructura de datos institucionales con niveles de acceso a la seguridad.
- p) Planificar, supervisar y coordinar las acciones de Desarrollo de Sistemas realiza a través de la planeación e integración de las actividades requeridas, para proveer soluciones de tecnologías de información y suministrar herramientas que faciliten el logro de los objetivos institucionales.
- q) Supervisar el buen funcionamiento de la Pagina WEB.
- r) Desarrollar y cumplir con otras funciones que sean establecidas por la jefatura inmediata o la Gerencia, con el fin de contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.

## 11. RESULTADOS PRINCIPALES

- a) Mantener a La Caja a la vanguardia en Tecnología.
- b) Administración de los recursos Tecnológicos de La Caja.
- c) Plan Estratégico, Plan Contingencia y Plan Operativo del área de Tecnologías de Información.
- d) Control del Archivo de Respaldos de las Bases de Datos Institucionales de La Caja.

## 12. MARCO DE REFERENCIA PARA LA ACTUACIÓN

- Ley de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Constitución de la República.
- Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- Normativas y Reglamentos que rigen la administración de los Seguros que ofrece La Caja.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y su normativa.
- Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento (SAFI).
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación (NTCIE).
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Impuesto sobre la Renta.
- Reglamento Interno de Trabajo de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Ley del INPEP.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Reglamento y Normativas.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su Reglamento.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y su Reglamento.

Aprobado por: Gerencia 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 140



- Ley de Equiparación de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
- Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
- Normativa Nacional para la Igualdad Sustantiva de Género, actualizada al 2014, la cual incorpora: Política Nacional de las Mujeres; Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres; Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres y Ley contra la Violencia Intrafamiliar; Ley de Promoción, Protección y Apoyo a la Lactancia Materna.
- Reglamento para el Control de Vehículos Nacionales y Consumo de Combustible, emitido por la Corte de Cuentas de la República.
- Otras leyes relacionadas con el quehacer de la Institución.

### 13. RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS:

RELACIONES INTERNAS	RELACIONES EXTERNAS
Todas las Unidades y Áreas Organizativas	Personal Administrativo del MINED y Departamentales.
	Presidencia de la República, Ministerio de Hacienda, ISSS
	Proveedores de servicios, equipos, software informáticos y de comunicaciones, así como del mantenimiento y reparación.
	Sistema Financiero

### 14. PERFIL DE CONTRATACIÓN

#### 14.1. FORMACIÓN BÁSICA

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
Indispensable	Graduada/ Graduado Universitario	Ingeniería en Sistemas de Información, Licenciatura en Ciencias de la Computación o Tecnologías de Información.

Idiomas N/A

#### 14.2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Conocimientos Técnicos	Requerimiento
Conocimientos sobre paquetes computacionales de oficina.	Indispensable
Planeación Estratégica en Tecnología	Indispensable
Administración de plataformas, base de Datos, de Redes, análisis y diseño de Sistemas, lenguaje de programación.	Indispensable
En la implementación de redes de comunicación informáticas, Manejo de Internet, Conocimientos de programación orientada a objetos y administración de base de datos.	Indispensable
Programación en lenguajes de cuarta generación, como también lenguajes orientados a la programación en la WEB.	Indispensable
Conocimientos en instalación y administración de servidores virtuales (VMWARE).	Indispensable
Capacidad para dirigir personal	Indispensable
Capacidad de análisis, síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita,	Indispensable
Redacción de documentos técnicos.	Indispensable

#### 14.3. COMPETENCIAS CONDUCTUALES

Aprobado por: Gerencia. *W. O. F. O.*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

No	Grupo 3: Personal del Servicio Técnico del Ejecutivo (con personal a cargo)
	<b>Competencias Conductuales</b>
1	Búsqueda de información
2	Compromiso con el servicio público
3	Gestión de equipo
4	Impacto e influencia
5	Orientación a resultados
6	Orientación al cliente / ciudadanía
7	Pensamiento analítico
8	Preocupación por el orden y la calidad
9	Trabajo en equipo

#### 14.4. EXPERIENCIA PREVIA

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Líder en proyectos de consultoría Informática o coordinación de áreas estratégicas de tecnología informática o experiencia en cargos similares.	Mínimo 5 años
Manejo de personal y trabajo en equipo.	Mínimo 5 años

#### 15. OTROS ASPECTOS

Confidencialidad, discreción, honradez, ética profesional, disponibilidad de desplazarse al interior del país, buenas relaciones personales y flexibilidad de horario.

Aprobado por: Gerencia. *Wife*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 142 | 150



*[Handwritten signature]*

#### 4.39. TÉCNICA/ TÉCNICO PROGRAMADOR ANALISTA

1. UNIDAD ORGANIZATIVA:	Unidad Tecnologías de Información
2. NOMBRE DEL PUESTO:	Técnica/ Técnico Programador Analista
3. BASE LEGAL UNIDAD PRESUPUESTARIA (UP) Y LÍNEA DE TRABAJO (LT)	Ley de Presupuesto 01 Dirección y Administración Institucional 03 Administración General
4. CATEGORÍA: TITULAR, FUNCIONARIO/ FUNCIONARIA, EMPLEADO/ EMPLEADA	Empleado/ Empleada
5. JEFA/ JEFE INMEDIATO:	Jefe/ Jefa Unidad de Tecnologías de Información
6. SUPERVISA A:	n/a
7. DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO PARA LA SECCIÓN DE PROBIDAD (C.S.J.):	Si ___ No <u>X</u>
8. RENDICIÓN DE FIANZA:	Si ___ No <u>X</u>

9. **MISIÓN:** Analizar, diseñar y desarrollar programas y aplicaciones, interpretar especificaciones de diseño de programas y documentarlos, verificar el funcionamiento de los componentes desarrollados, identificar y corregir los errores de los programas y actualizarlos según las necesidades de las Unidades y Áreas Organizativas respectivas. mediante la implementación de políticas en materia de informática y lineamientos recibidos, con el objetivo Sistematizar los proceso y de proveer a las personas usuarias de las diferentes unidades y áreas de trabajo de La Caja, las herramientas que agilicen sus funciones.

#### 10. FUNCIONES BÁSICAS:

- Analizar, Diseñar, Desarrollar nuevos sistemas de información a través de herramientas de programación, que aporten un beneficio estratégico para el cumplimiento de los objetivos de La Caja.
- Desarrollar aplicaciones o sistemas de información, mediante lenguaje de programación, con el propósito de mecanizar los procesos institucionales existentes en La Caja.
- Documentar los sistemas de información desarrollados, para garantizar en buen uso y operación de los diferentes sistemas en La Caja.
- Realizar la actualización correspondiente de los sistemas informáticos en el tiempo oportuno, de acuerdo a las instrucciones de la jefatura superior, para que estos cumplan las expectativas en cada una de las personas usuarias solicitantes.
- Brindar Soporte a los sistemas de información existente, solicitada por los diferentes canales de comunicación y de acuerdo a las necesidades de las actualizaciones de los sistemas, y así cumplir con los requerimientos de las personas usuarias solicitantes.
- Analizar y depurar los sistemas de información en proceso de implementación o elaboración, para eliminar o corregir deficiencias antes de la implementación o elaboración.
- Mantener constante comunicación con las personas usuarias solicitantes de los diferentes sistemas informáticos, para poder garantizar el uso, operatividad y funcionamiento óptimo de estos.
- Capacitar a las personas usuarias en el uso de los sistemas de información, mediante presentaciones, tutores, manuales de ayuda y otros, con el objetivo de un buen desempeño de sus funciones.
- Elaborar informes mediante herramientas de consulta tales como: reportes, consultas gráficos y otros que sea requeridos por el Jefe/ Jefa superior o las diferentes Unidades y Áreas Organizativas, para las diferentes actividades que realiza La Caja
- Realizar respaldos periódicamente según sean necesarios, para poder prevenir cualquier problema de pérdida de información, logrando el soporte legal requerido de la información.
- Apoyar al Administrador de Bases de Datos en la Implementación de planes de Contingencia del área de informática, con el objeto de cumplir los objetivos institucionales.

Aprobado por: Gerencia. 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 143 | 190

- l) Realizar los procesos establecidos en la programación de sistemas, por medio de documentar los programas de computación de acuerdo con las normas establecidas, asistir a las personas usuarias finales en el uso de los programas, diseñar pruebas de validación para los programas, realizar respaldo de la información, con el objeto de que se ejecuten los programas informáticos cumpliendo los procesos establecidos.
- m) Instalar y configurar las aplicaciones desarrolladas en Magic y la base de Datos DB2, instalar clientes de base de Datos DB2, Diseñar bases de datos, considerando lo conceptual, la parte lógica y física de las bases de datos, cumpliendo con las normas establecidas.
- n) Administrar el Sitio WEB de La Caja, proporcionando el debido soporte a las personas usuarias para facilitar el desarrollo de las actividades institucionales.
- o) Desarrollar y cumplir con otras funciones que sean establecidas por la jefatura inmediata o la Gerencia, con el fin de contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.

**11. RESULTADOS PRINCIPALES**

- a) Mejoras o actualizaciones de los sistemas informáticos existentes.
- b) Respaldos de información existentes en los sistemas de información.
- c) Creación e integridad de los datos de los sistemas
- d) Confidencialidad de la información de las bases de datos.
- e) Información ordenada y precisa en el tiempo oportuno.
- f) Documentación de sistemas.
- g) Actualización de documentación de sistemas.

**12. MARCO DE REFERENCIA PARA LA ACTUACIÓN**

- Ley de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- Normativas y Reglamentos que rigen la administración de los Seguros que ofrece La Caja.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento (SAFI).
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación (NTCIE).
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Impuesto sobre la Renta.
- Reglamento Interno de Trabajo de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Reglamento y Normativas.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su Reglamento.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y su Reglamento.
- Otras leyes relacionadas con el quehacer de la Institución.

**13. RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS:**

RELACIONES INTERNAS	RELACIONES EXTERNAS
Personas usuarias de los sistemas aplicativos de La Caja.	Ministerio de Hacienda.

**14. PERFIL DE CONTRATACIÓN:**

**14.1. FORMACIÓN BÁSICA**

Requerimiento	Grado Académico	Especialidades de Referencia
---------------	-----------------	------------------------------

Aprobado por: Gerencia. *W. G. R.*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 144 | 190



*[Handwritten signature]*

Indispensable	Estudios Universitarios con el 60% de las materias cursadas.	Ingeniería en Sistemas y computación, Licenciatura en Ciencias de la Computación o Tecnologías de Información.
---------------	--	--

Idiomas N/A

#### 14.2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Conocimientos Técnicos	Requerimiento
Conocimientos sobre paquetes computacionales de oficina.	Indispensable
Lenguajes de programación con conocimiento de: HTML, PHP, Visual Basic, Java, Base de datos y redes o Software de oficina.	Indispensable
Conocimientos de programas para ambientes virtualizados, tales como VMWare Workstation, VMWare para servidores, Virtual PC o Virtual Server	Indispensable
Administración de plataformas, base de Datos, de Redes, análisis y diseño de Sistemas, lenguaje de programación.	Indispensable
Inglés técnico	Indispensable
Programación en lenguajes de cuarta generación, como también lenguajes orientados a la programación en la WEB.	Indispensable
Lenguaje de programación Magic Software Ver. 8. X, 9.X, Unipass 1.X, Unipass 2.X, métodos y enfoques utilizados para la diagramación y/o codificación de programas, Conocimientos básicos de DB2 y MySql, Herramientas para el análisis y desarrollo de programas, Conocimientos de CSS y diseño web.	Indispensable
Base de datos y redes.	Indispensable

#### 14.3. COMPETENCIAS CONDUCTUALES

No	Grupo 6: Personal del Servicio de Apoyo del Ejecutivo (sin personal a cargo) Competencias Conductuales
1	Compromiso con el servicio público
2	Pensamiento analítico
3	Búsqueda de Información
4	Orientación a resultados
5	Orientación al cliente / ciudadanía
6	Trabajo en equipo
7	Preocupación por el orden y la calidad

#### 14.4. EXPERIENCIA PREVIA

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Puestos de diseño de sistemas y administración de base de datos o experiencia en cargos similares.	Mínimo 3 años

#### 15. OTROS ASPECTOS

Confidencialidad, discreción, honradez, ética profesional, disponibilidad de desplazarse al interior del país, buenas relaciones personales y flexibilidad de horario.

Aprobado por: Gerencia. *[Firma]*

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 145 | 190

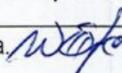
**4.40. TÉCNICA/ TÉCNICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

1. UNIDAD ORGANIZATIVA:	Unidad Tecnologías de Información
2. NOMBRE DEL PUESTO:	Técnica/ Técnico de Tecnologías de Información
3. BASE LEGAL UNIDAD PRESUPUESTARIA (UP) Y LÍNEA DE TRABAJO (LT)	Ley de Presupuesto 01 Dirección y Administración Institucional 03 Administración General
4. CATEGORÍA: TITULAR, FUNCIONARIO/ FUNCIONARIA, EMPLEADO/ EMPLEADA	Empleado/ Empleada
5. JEFA/ JEFE INMEDIATO:	Jefe/ Jefa Unidad de Tecnologías de Información
6. SUPERVISA A:	n/a
7. DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO PARA LA SECCIÓN DE PROBIDAD (C.S.J.):	Si ___ No <u>X</u>
8. RENDICIÓN DE FIANZA:	Si ___ No <u>X</u>

9. **OBJETIVO DEL PUESTO:** Planificar, coordinar y supervisar, el funcionamiento efectivo de los servicios e infraestructura de Redes y Seguridad informática de La caja, el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos así como elaborar planes de trabajo, mediante la utilización adecuada de los recursos tecnológicos, de acuerdo a los procedimientos informáticos y a las normas y procedimientos vigentes, con el objetivo de mantener la disponibilidad y continuidad de los servicios de tecnología informática, garantizando la operatividad, funcionalidad y efectividad de los recursos informáticos institucionales.

**10. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

- Planificar y coordinar el desarrollo de los diferentes servicios de la Infraestructura Informática del área del centro de datos de La Caja, a través de la implementación y mantenimiento de los mismos, con la finalidad de mantener y mejorar los servicios prestados por la institución.
- Planificar y definir los requerimientos de servicios de enlaces de datos e Internet de La Caja, elaborando las especificaciones técnicas de estos, participando en el proceso de evaluación de ofertas de licitación y contratación de los diferentes servicios antes mencionados, con el objetivo de lograr una mejor administración y control de los contratos de servicios.
- Planificar y definir los requerimientos de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicación, servidores, UPS, equipos de seguridad informática de La Caja, elaborando las especificaciones técnicas de estos, participando en el proceso de evaluación de ofertas de licitación y contratación de los diferentes servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, con el objetivo de lograr el mejor servicio de mantenimiento para el equipo Informático.
- Planificar y definir los requerimientos de hardware y software que provean seguridad a la red datos y a los centros de datos de La Caja, elaborando las especificaciones técnicas de los diferentes bienes y servicios necesarios, con el objetivo de lograr un mejor uso, administración y control de los recursos disponibles.
- Elaborar y ejecutar el plan de trabajo del Área de Redes y Seguridad, de acuerdo a lineamientos y disposiciones establecidas, con la finalidad contribuir al logro de los objetivos Institucionales.
- Planificar y coordinar las estrategias de disponibilidad y seguridad de la información en la infraestructura tecnológica de La Caja, a través de establecer lineamientos claros, con la finalidad de mantener y mejorar los servicios informáticos
- Instalar, configurar y administrar los sistemas operativos, tales como Windows para estaciones de trabajo, Linux para estaciones de trabajo; tanto en equipos físicos como en ambientes virtualizados, Instalar servicios de Correo Electrónico, Instalar clientes de base de Datos DB2, Instalar y configurar las aplicaciones desarrolladas en Magic y la base de Datos DB2, Instalar y configurar Servidores Controladores de Dominio, Servidores de Impresión, Servidores Web (Windows y Linux), Terminal Server y Servidores de Archivos

Aprobado por: Gerencia. 

Autorización del Consejo Directivo en punto 5.b.8, de Acta N° 72, de fecha 10 de junio de 2016.

Página 146



