

## 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 de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
<b>CAPITULO III</b>	<b>Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.</b>
<b>Sección 00</b>	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
<b>Sección 01</b>	Centro de Atención al Usuario (CAU). 01 Jefatura del Centro de Atención al Usuario 02 Sección de Gestión de la Calidad 03 Sección Unidad Técnica 04 Sección de Captación y Pre-Análisis 05 Sección de Asuntos y Asesoría Legal 06 Centros Regionales de Occidente y oriente
<b>Sección 02</b>	<b>Unidad</b> de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
<b>Sección 03</b>	<b>Unidad</b> de Acceso a la Información y Transparencia.
<b>CAPITULO IV</b>	<b>Base Legal.</b>
<b>CAPITULO V</b>	<b>Descripción Básica de los Puestos de Trabajo.</b>
<b>Sección 00</b>	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al usuario. 01 Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al usuario.

Capítulo 0 Contenido General	Sección 01 Contenido.	Página 1 de 2
---------------------------------	--------------------------	---------------

- 
- Sección 01** Centro de Atención al Usuario.
- 01 Jefe del Centro de Atención a la Población.
  - 02 Asistente Administrativo.
  - 03 Encargado de Gestión de Calidad
  - 04 Coordinador de Unidad Técnica
  - 05 Analista I de Electricidad
  - 06 Analista II de Electricidad
  - 07 Analista II de Telecomunicaciones
  - 08 Encargado de Asuntos y Asesoría Legal
  - 09 Jefe de Centro Regional
  - 10 Secretaria Recepcionista
  - 11 Analista I de Electricidad (Occidente y Oriente)
  - 12 Analista II de Electricidad (Occidente y Oriente)
  - 13 Analista II de Telecomunicaciones (Occidente y Oriente)
- Sección 02** Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- 01 Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas
  - 02 Coordinador de Prensa y Medios
  - 03 Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos
  - 04 Asistente de Redes Sociales y Multimedia
  - 05 Asistente de Monitoreo e Investigaciones
  - 06 Asistente de Publicidad y Montaje de Eventos
  - 07 Encargada de Protocolo Institucional.
  - 08 Técnico en Comunicaciones
- Sección 03** Departamento de Acceso a la Información y Transparencia
- 01 Oficial de Información y Transparencia
  - 02 Técnico en Monitoreo y Control de Calidad
  - 03 Técnico en Organización, Manejo de Documentos y Atención a la Ciudadanía.
- CAPITULO VI Listado de Distribución, Revisiones y Ediciones.**
- Sección 00** Listado de Distribución.
- Sección 01** Listado de Revisiones.
- Sección 02** Listado de Ediciones.

Capítulo 0 Contenido General	Sección 01 Contenido.	Página 2 de 2
---------------------------------	--------------------------	---------------

---

**SECCIÓN 00            SECCIÓN ÚNICA**

Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención a la Población, se encuentra ubicada a nivel ejecutivo, dependiendo directamente del Superintendente.

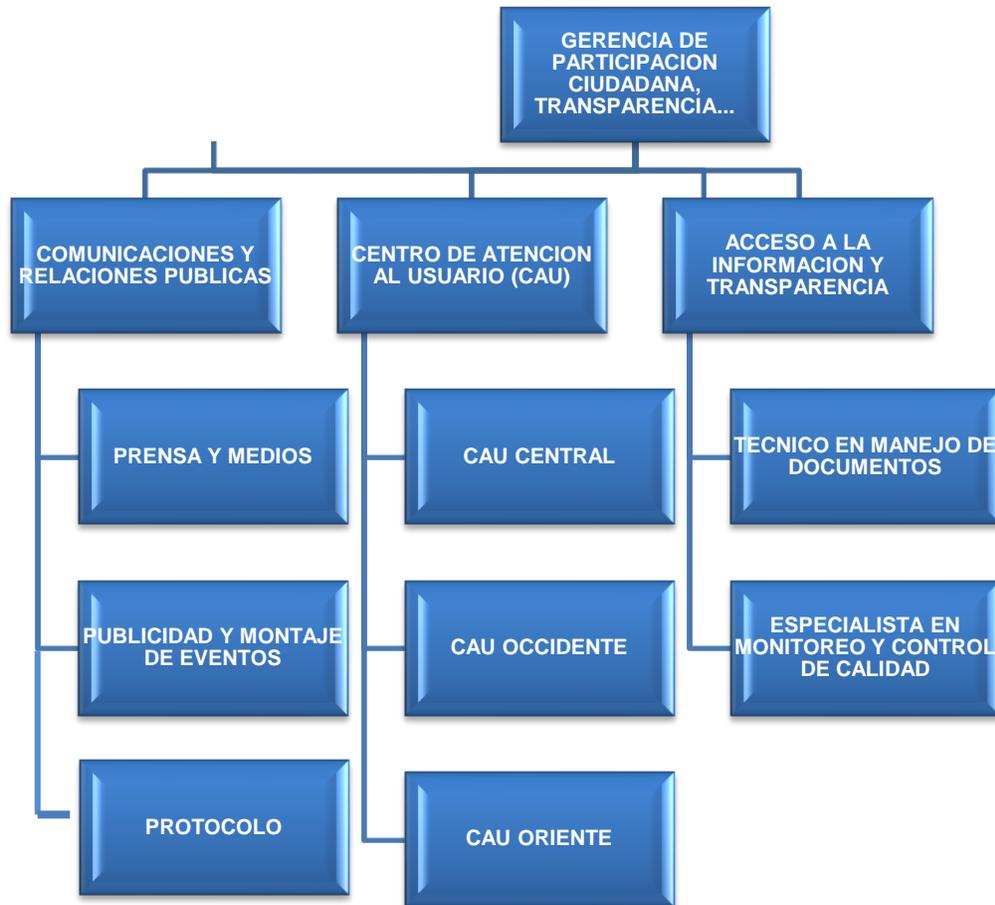
La autoridad es lineal y la responsabilidad del Superintendente, se limita al personal que la integra.

Los Elementos de organización que dependen de la Gerencia de Participación Ciudadana Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario son: Comunicaciones y Relaciones Públicas, Centro de Atención al usuario, Acceso a la Información y Transparencia.

A continuación se presenta el organigrama por puestos de trabajo de la Gerencia de Participación Ciudadana.

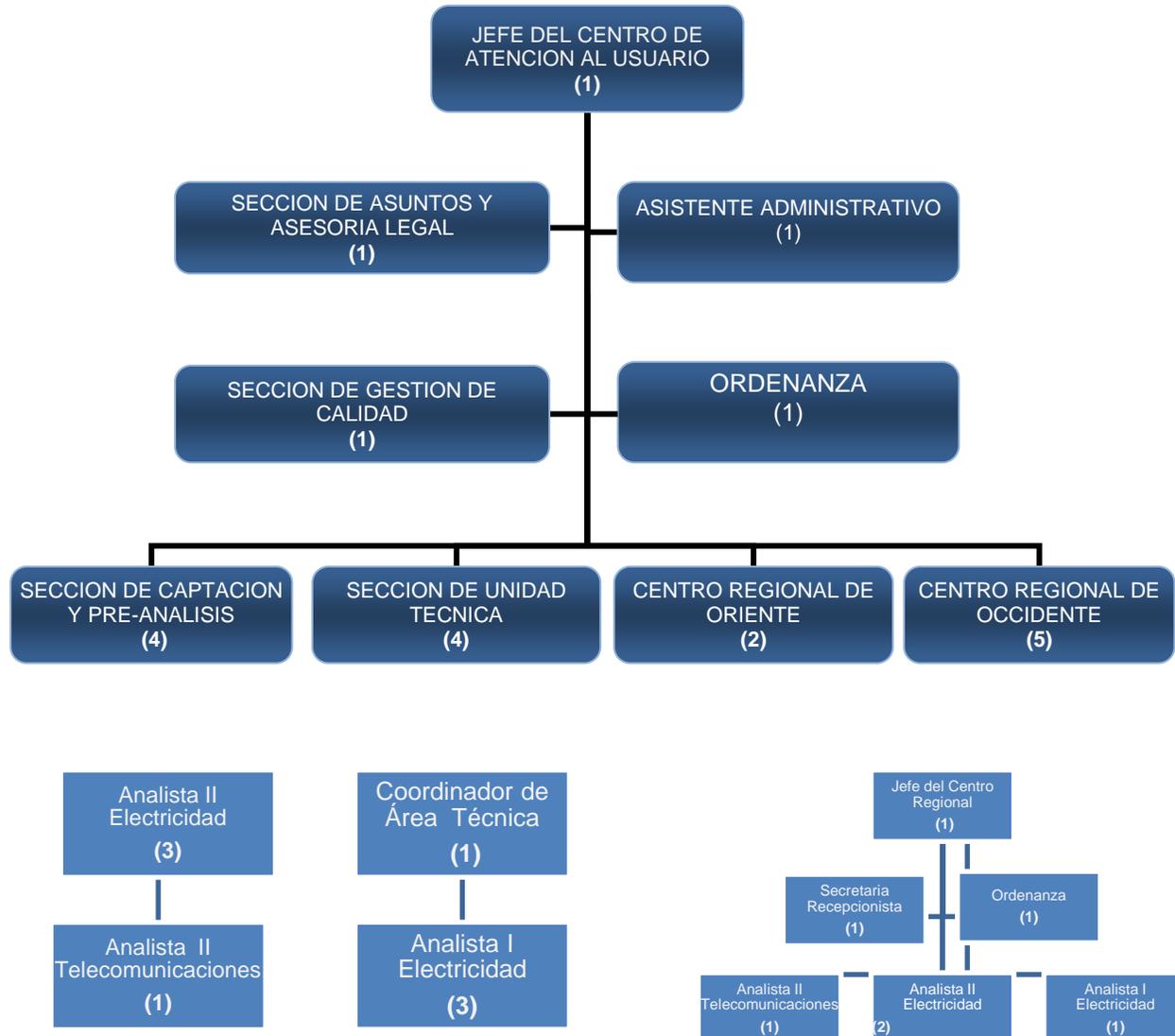
Capítulo II Aspectos Generales	Sección 01 Sección única.	Página 1 de 4
-----------------------------------	------------------------------	---------------

**SECCION 02 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA - GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO.**

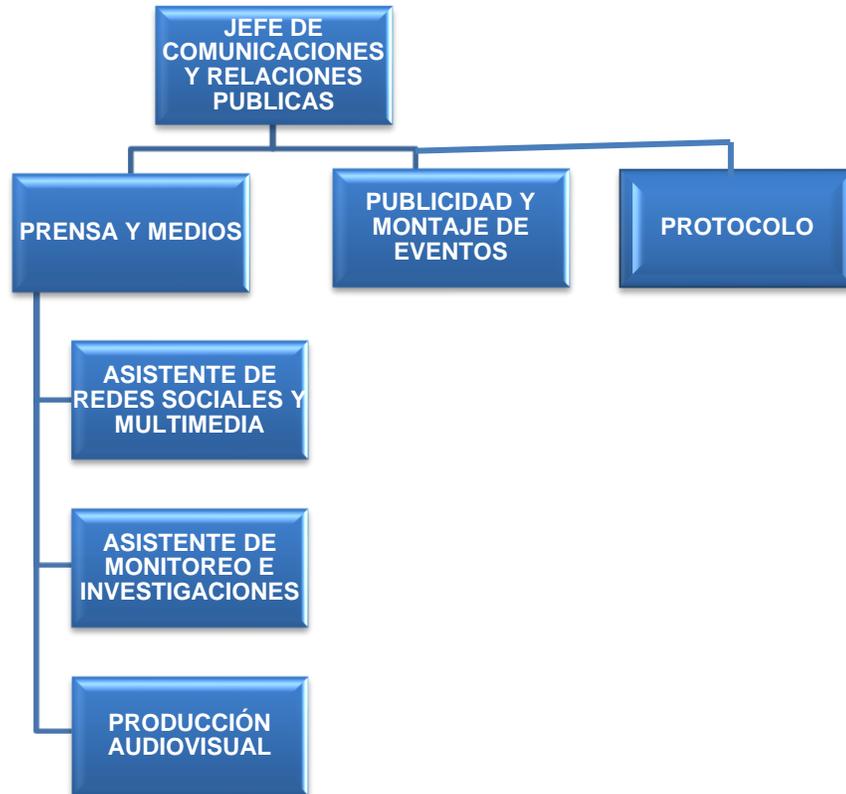


**SECCION 02**

**CENTRO DE ATENCION AL USUARIO (CAU)**



**SECCION 02 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y  
RELACIONES PUBLICAS**



---

**SECCION 02 DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA.**



---

**SECCIÓN 03            ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE LA GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO.****ESTRATEGIAS**

- ✓ Mantener comunicación directa con la Dirección Superior con el propósito de tomar las decisiones estratégicas en cuanto a las políticas de Participación Ciudadana, Acceso a la Información y Transparencia, Comunicaciones y Relaciones Públicas, y Atención en beneficio de los usuarios y de la población en general.
- ✓ Desarrollar la coordinación interinstitucional con la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, con la Secretaría de Gobernabilidad y comunicaciones; y con el Instituto de Acceso la Información Pública; así como, con el Ministerio de Educación(MINED), la Defensoría del Consumidor (DC), el Centro para Defensa del Consumidor (DC), Alcaldías, Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, Casas de Cultura y Desarrollo, con el propósito de promover la participación ciudadana para mejorar la calidad y costo de los servicios que recibe.
- ✓ Desarrollar políticas de Participación Ciudadana para el cumplimiento del derecho de la ciudadanía a “obtener en forma clara, suficiente, directa y oportuna” una amplia gama de información sobre el quehacer de SIGET y del Estado y para el diseño y la ejecución de campañas orientadas a educar a la población para el cumplimiento de sus derechos de las áreas reguladas por SIGET; así como del diseño ejecución, evaluación de las políticas públicas implementadas y del presupuesto de la institución.
- ✓ Actuar con Transparencia en la gestión pública de SIGET, cumpliendo la LAIP y mejorando los mecanismos de acceso a la información, la difusión de la información oficiosa, la rendición de cuentas y la fiscalización ciudadana al

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 01 Estrategias y Políticas de la Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 1 de 4
-------------------------------------	--	---------------

ejercicio de la función pública, generando medidas de prevención y combate de la corrupción.

- ✓ Fortalecer el Centro de Atención a Usuarios con el propósito de que éste diseñe metodologías que le permita, construir junto a la población, diferentes instrumentos institucionales de participación que permitan conocer sus necesidades, sus denuncias y demandas, frente a los servicios regulados por SIGET y para la denuncia, seguimiento e investigación de actos de corrupción.
- ✓ Medir por diversos medios (encuestas, ferias del buen vivir, ferias de transparencia, etc.) el grado de satisfacción que tiene la población con los diversos servicios que SIGET le brinda.
- ✓ Mejorar el Sistema y mecanismos de recolección, registro y sistematización de información y acuerdos, propuestas de solución y compromisos para solucionar los problemas presentados por la ciudadanía.
- ✓ Desarrollar políticas de Comunicaciones y Relaciones Públicas que posicionen la misión pública de SIGET en una comunicación de doble vía con la ciudadanía, con el propósito de orientar, informar y formar sobre la participación activa de la ciudadanía en las políticas públicas sobre Electricidad y Telecomunicaciones.
- ✓ Promover procesos educativos para orientar y asegurar un papel protagónico de la ciudadanía para que contribuyan a transparentar el mercado de telecomunicaciones y Electricidad con el propósito que ésta pueda denunciar, procesar y prevenir violaciones de los derechos humanos en lo que respecta al consumo de estos servicios públicos.
- ✓ Fortalecer procesos gerenciales orientados a que SIGET promueva (a su interior y al exterior) la generación de valor público, con el propósito de que la población salvadoreña reciba un valor agregado por parte de las instituciones del estado.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 01 Estrategias y Políticas de la Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 2 de 4
-------------------------------------	--	---------------

## POLITICAS

- ✓ Fortalecer y Ampliar las relaciones de trabajo con organizaciones de la sociedad civil para facilitar una efectiva labor de contraloría social de la calidad de los servicios que reciben de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Coordinar con el MINED, Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, con la Secretaría de Gobernabilidad y comunicaciones; El Instituto de Acceso la Información Público; así como MINED, DC, CDC, Alcaldías, Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, Casas de Cultura y Desarrollo, etc.; la ejecución de proyectos de educación temprana en Escuelas y Colegios, relacionados con el consumo de servicios de telefonía celular y fija, mensajería de texto, televisión por cable, servicios de internet, redes sociales y servicios de electricidad.
- ✓ Ejecutar procesos que permitan que las distintas gerencias y unidades de trabajo que conforman SIGET, registren sistematicen y ordenen la información gestionada por la oficina de Información y Respuesta.
- ✓ Fortalecer los sistemas y tecnologías que permiten que SIGET tenga un manejo digital de la información.
- ✓ Mejorar el sistema captación, procesamiento y resolución de quejas y denuncias con el que SIGET cuenta. (Infraestructura física adecuada y accesible, procesos y sistemas).
- ✓ Mejorar el proceso de medición (encuestas, entrevistas, cuestionarios, página web interactivas, consultas y narrativas) del grado de satisfacción de la población de cara a los servicios que SIGET brinda en lo que respecta a respuesta ante información solicitada, repuesta a quejas y reclamos sobre la calidad del servicio y calidad de la información que orienta al consumidor de dichos servicios.
- ✓ Mejorar y ampliar el proceso de rendición de cuentas de SIGET, llevándola a mayor escala que la actual y con una programación de plazos más cortos.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 01 Estrategias y Políticas de la Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 3 de 4
-------------------------------------	--	---------------

- 
- ✓ Diseño e implementación de canales de denuncia con carácter confidencial, investigación, seguimiento y respuesta, tales como: teléfono abierto y gratuito (0800), correo electrónico en servidores externos, portal web interactivo, casilla de correos.
  - ✓ Formación de equipos técnicos de trabajo que aborden, resuelvan y procesen conflictos entre usuarios y operadores en el momento y lugar donde este se presenta; lo que supone una atención en tiempo real.
  - ✓ Promover cumplir y hacer cumplir los tratados, leyes, acuerdos y decretos que potencian la Participación Ciudadana y la contraloría social del quehacer de la SIGET.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 01 Estrategias y Políticas de la Gerencia de Participación Ciudadana.	Página 4 de 4
-------------------------------------	--	---------------

---

**SECCIÓN 00            ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DEL CENTRO DE ATENCION A LA POBLACION.****ESTRATEGIAS**

- ✓ Mantener una comunicación directa con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, con el propósito de tomar las decisiones estratégicas en lo que respecta a las políticas de Atención al Usuario a implementar.
- ✓ Construir junto a la ciudadanía diversos mecanismos de cooperación, relacionamiento y coordinación con el propósito de retomar de forma directa e indirecta sus denuncias, reclamos y demandas; buscando hacer de estos actores protagónicos en el cumplimiento de los derechos vinculados a las áreas reguladas.
- ✓ Diseñar y desarrollar campañas orientadas a posicionar a la gerencia como una instancia que promueve la resolución de quejas, demandas y denuncias de cara a los servicios de telecomunicaciones, principalmente de cara a la población joven.
- ✓ Promover el aprendizaje continuo del recurso humano de cara al desarrollo de competencias sobre apertura a la contraloría social, ciudadanía como sujeto de derechos e identificación de áreas de oportunidad para fortalecer, mantener y promover nuestra cercanía con la ciudadanía , a fin de actualizar los conocimientos técnicos y herramientas necesarias para desarrollar una función eficiente.
- ✓ Diseñar y ejecutar mecanismos que permitan que los servicios brindados sean cercanos a la ciudadanía, de fácil comprensión y con tiempos bastantes cortos de respuesta y resolución de las demandas planteadas.
- ✓ Desarrollar y fomentar el trabajo en equipo, con el objeto de obtener resultados óptimos en el menor tiempo posible.
- ✓ Desarrollar el trabajo bajo criterios técnicos y de calidad, buscando la credibilidad de los usuarios y operadores.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 02 Estrategias y Políticas del Centro de Atención a la Población.	Página 1 de 2
-------------------------------------	---	---------------

- ✓ Desarrollar mecanismos de comunicación eficiente y oportuna con los usuarios, a fin de buscar soluciones coordinadas y viables a los problemas.
- ✓ Fortalecer la gestión de las relaciones con los usuarios y Población en General.
- ✓ Fortalecer la comunicación pública.

## **POLÍTICAS**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley de la SIGET y su Reglamento; así como las leyes y tratados vinculados con la participación ciudadana y la LAIP.
- ✓ Desarrollar un plan de capacitación continuo e idóneo, que garantice el desempeño de labores de calidad, con especial énfasis en la satisfacción de los usuarios, cercanía de servicios, respuestas oportunas y en corto tiempo; y reducción de la tramitología.
- ✓ Establecer acuerdos con los operadores que garanticen una comunicación fluida y oportuna; y que permita que éstos desarrollen una visión de la ciudadanía como sujeto de derechos.
- ✓ contribuir a la adopción promoción y dominio, entre los empleados, el aprendizaje continuo de un modelo de calidad y mejora continua.
- ✓ Dar respuesta en forma oportuna y eficiente a todas las consultas y denuncias de los usuarios y operadores de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones.
- ✓ Diseñar y ejecutar estrategias que permitan conocer y resolver las necesidades y demandas de la población vinculada a las áreas rurales de Santa Ana y San Miguel.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 02 Estrategias y Políticas del Centro de Atención a la Población.	Página 2 de 2
-------------------------------------	---	---------------

---

**SECCIÓN 01                    ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE  
COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.****ESTRATEGIAS**

- ✓ Mantener una comunicación directa con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, con el propósito de tomar las decisiones estratégicas en lo que respecta a las políticas de Comunicaciones y Relaciones Públicas a implementar.
- ✓ Construir junto a la gerencia de participación ciudadana, transparencia, comunicaciones y atención al usuario y gerentes de SIGET estrategias comunicacionales que permitan que la población identifique plenamente las áreas de atención, las formas de gestión de sus demandas, sus derechos como población consumidora y las formas de participación activa a las que puede recurrir si identifica deficiencias, fallas y negligencias en los servicios que recibe, así como en diferentes temáticas que tengan interés público y que sean necesarios manejarlas ante la opinión pública.
- ✓ Establecer una relación estrecha, con los diferentes medios de comunicación, con el propósito de incidir y sensibilizar a editores, jefes de prensa y reporteros especializados en temas vinculados a prestar servicios de calidad, para la población en general, en electricidad y telecomunicaciones
- ✓ Mantener una constante transferencia de información sobre temas vinculados con la ciudadanía en tanto sujeta de derechos, comunicación horizontal e interactiva con la población y el desarrollo de una actitud de apertura a la fiscalización ciudadana, hacia otras gerencias y unidades de apoyo.
- ✓ Realización de campañas de sensibilización a los operadores para que presten servicios de calidad, atención y resolución de los problemas que éstos les plantean.
- ✓ Realizar un monitoreo permanente de los distintos medios y formas de comunicación con el propósito de detectar quejas, malestares e

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 03 Estrategias y Políticas del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--------------------------------------	--	---------------

insatisfacciones de la ciudadanía, con el propósito de remitirlas (de forma sistemática) a las áreas responsables de gestionar su solución.

## **POLÍTICAS**

- ✓ Apertura hacia medios de información para generar una imagen favorable de la SIGET, ante los sectores de electricidad y telecomunicaciones, y ante el usuario final de ambos servicios. Esta se entiende como una política de puertas abiertas hacia los medios de información de toda aquella información que es de carácter público, y que es demandada por los periodistas.
- ✓ Comunicación con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, Gerentes y Jefes de Unidades, para asesorar, orientar e informar sobre diferentes situaciones; especialmente aquellas que exigen mejorar la regulación de SIGET. El Superintendente y los gerentes de la SIGET deben apoyarse siempre en la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, para que a través del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, la SIGET pueda enfrentar situaciones antes los medios de información.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de comunicación interna y externa de la SIGET, para comunicar eficientemente sus acciones. En toda institución es de vital importancia que los canales de comunicación e información internos, funcionen efectivamente para el logro de las metas de la institución.
- ✓ Es vital posicionar a la SIGET como ente responsable de regular las áreas de telecomunicaciones y electricidad; al punto que la población la identifique como el ente responsable de atender, gestionar y solucionar los problemas que la población presenta en dichas áreas.
- ✓ Construir propuestas comunicativas orientadas desvirtuar la desnaturalización sobre el rol, quehacer y naturaleza de SIGET, generada por sectores vinculados al mercado de electricidad y telecomunicaciones.

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 03 Estrategias y Políticas del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--------------------------------------	--	---------------

- 
- ✓ Diseño y ejecución de estrategias comunicativas que privilegian la comunicación interactiva con la ciudadanía.
  - ✓ Incrementar una comunicación de cara a conceptos populares con el propósito de presentar a la población conceptos, estrategias y políticas de trabajo de SIGET, fácilmente entendibles.

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 03 Estrategias y Políticas del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--------------------------------------	--	---------------

---

## SECCIÓN 02      ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA.

### ESTRATEGIAS

- ✓ Mantener una comunicación directa con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, con el propósito de tomar las decisiones estratégicas en lo que respecta a las políticas de información y transparencia a implementar.
- ✓ Generar condiciones de confianza de cara a la población entre los que administran la esfera de lo público, basado en competencias y reglas, acceso a la información pública, rendición de cuentas, participación y control ciudadano.
- ✓ Construcción de procesos reales de participación de la ciudadanía en el diseño y ejecución de las rendiciones de cuenta.
- ✓ Garantizar eventos de rendición cuentas accesibles, entendibles e interactivos ya que es deber y obligación de los funcionarios y las funcionarias de responder por sus decisiones y las consecuencias que de estas se generan, sobre las actividades realizadas y sus resultados y por el uso y destino de los recursos.
- ✓ Garantizar la Participación Ciudadana, la cual debe entenderse como la interrelación de la ciudadanía con los que administran la esfera de lo público, aportando puntos de vista, inquietudes y soluciones a problemas que les afecten. Supone además una intervención constructiva y propositiva de la sociedad frente a las instancias de servicios públicos.
- ✓ Informar al Instituto de Acceso a la Información sobre los avances del trabajo con el propósito tomar las mejores decisiones para obtener los resultados previstos.

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 04 Estrategias y Políticas del Departamento de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 1 de 2
--------------------------------------	--	---------------

## POLÍTICAS

- ✓ Cumplir y hacer cumplir el contenido y el espíritu de la Ley de Acceso a la Información Pública y leyes y tratados vinculados a la participación de la ciudadanía en los procesos de diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.
- ✓ Diseñar y ejecutar las políticas y mecanismos que garanticen el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- ✓ Facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos, expeditos, fácilmente entendibles y accesibles.
- ✓ Propiciar la transparencia de la gestión pública mediante la difusión de la información que generen los entes obligados (tanto públicos como privados)
- ✓ Impulsar la rendición de cuentas de las instituciones y dependencias públicas
- ✓ Promoción de la participación ciudadana en el control de la gestión gubernamental y la fiscalización ciudadana al ejercicio de la función pública
- ✓ Modernizar la gestión, organización, presentación y devolución de la información pública.
- ✓ Promover la eficiencia de las instituciones públicas en lo que respecta a brindar información y servicios de calidad, con valor agregado, para la población en general.
- ✓ Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la implementación del gobierno electrónico.
- ✓ Proteger los datos personales en posesión de los entes obligados y garantizar su exactitud.
- ✓ Contribuir a la denuncia, abordaje, prevención y combate de la corrupción.
- ✓ Fomentar la cultura de transparencia hacia el interior y exterior de SIGET.
- ✓ Facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, seguimiento y evaluación concernientes a los asuntos públicos.

Capítulo II Aspectos Específicos.	Sección 04 Estrategias y Políticas del Departamento de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 2 de 2
--------------------------------------	--	---------------



- ✓ Promover activamente la participación de las mujeres y de sus organizaciones, a través tanto de acciones afirmativas, como del fomento a la paridad de género en la representación ciudadana, asegurando que se tomen en cuenta de forma equitativa los intereses, visiones y necesidades de mujeres y hombres, y se erradique progresivamente la discriminación de género.
- ✓ Implementar acciones afirmativas hacia los pueblos originarios y los sectores más excluidos y con menos capacidad organizativa de la población, que favorezcan su organización y el ejercicio de su derecho a participar en los asuntos públicos y en su propio desarrollo.
- ✓ Proveer la información suficiente, veraz y oportuna, a través del efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, para que la participación de los usuarios de SIGET y población en general sea más calificada.
- ✓ Garantizar la transparencia en la gestión pública de SIGET.
- ✓ Desarrollar la rendición de cuentas a los usuarios de SIGET y a la ciudadanía en general como un proceso permanente que promueva, en lenguajes comprensibles, la interlocución y evaluación de la gestión pública de SIGET, de acuerdo con los intereses ciudadanos. La rendición de cuentas debe de incluir información relativa a los procesos de participación ciudadana desarrollados, explicitando acciones y resultados en relación a la participación de las mujeres, de la juventud y de otros grupos en condiciones de exclusión y vulnerabilidad.
- ✓ Vincularse en redes interinstitucionales y a éstas con la ciudadanía, para fortalecer la comunicación y el intercambio de experiencias.

## FUNCIONES

- ✓ Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Página 2 de 5
---	---	---------------

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. Revisar y Aprobar los planes operativos de los Departamentos bajo su cargo.
- ✓ Presentar oportunamente los informes de avance de los Planes de su dependencia. Revisar y Aprobar los informes de avances de planes de los Departamentos bajo su cargo.
- ✓ Formular el proyecto de presupuesto anual de su dependencia previendo el normal funcionamiento de ésta. Revisar y aprobar el presupuesto anual
- ✓ Implementar y mantener un sistema de información y control que permita evaluar permanentemente el resultado de actividades desarrolladas.
- ✓ Apoyar al Superintendente 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.
- ✓ Formulación del Plan Estratégico Institucional de la Gerencia de Participación Ciudadana.
- ✓ Realizar otras funciones o responsabilidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos encomendados por la Superintendencia.

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Superintendente.	Recibir lineamientos. Presentar informes. Gestionar aprobaciones y autorizaciones.
Jefes de Departamentos de Comunicaciones, Transparencia y CAU	Dar lineamientos Revisión de informes Dar aprobaciones y autorizaciones. Diseñar estrategias de involucramiento de la ciudadanía en los procesos de gestión sus derechos

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Página 3 de 5
---	---	---------------

<b>Relaciones Internas</b>	
Gerencia de Electricidad	Apoyo técnico para la resolución de reclamos.
Gerencia de Telecomunicaciones	Apoyo técnico para la resolución de reclamos.
Unidad de Planificación	Coordinación para la formulación de los Planes Operativos y Estratégicos. Coordinar el control del activo fijo de su dependencia.
Gerencia Administrativa	Coordinar procesos de dotación, capacitación de personal y mantenimiento del pago y disciplina.
Unidad Financiera Institucional	Coordinación de la formulación presupuesto y ejecución del presupuesto.
UACI	Solicitar la compra de bienes o servicios necesarios para su funcionamiento.
Asesoría Jurídica	Asesoría Jurídica para el desarrollo del enfoque de Derechos en los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones.
Registro de Electricidad y Telecomunicaciones	Consultas sobre procedimientos de registro de operación y estadísticas del mercado.
Asesoría de Informática	Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico.
Auditoría Interna	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.
Unidad de Planificación	Coordinar el diseño, ejecución y seguimiento de los Planes de Anuales de Trabajo.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.	Mantener una coordinación y comunicación permanente para conocer e implementar lineamientos técnicos, administrativos y jurídicos, que permitan una adecuada preparación e implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública en la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones – SIGET.
Instituto de Acceso a la Información	Mantener una coordinación y comunicación

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Página 4 de 5
---	---	---------------

Pública	permanente con el Instituto, para implementar y aplicar las normas y procedimientos que el Instituto cree en función del cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública; asimismo, atender requerimientos puntuales del Instituto relacionados a la resolución de casos especiales o demandas a SIGET interpuestas por ciudadanos.
Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones.	Participar en convocatorias que esta Secretaría promueva en función de la Transparencia y temas relacionados.
Distribuidoras de Electricidad	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a denuncias de usuarios finales y población en general.
Operadoras de Telecomunicaciones.	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a reclamos.
	Brindar información. Atención a denuncias.
Defensoría del Consumidor y otros organismos de protección.	Coordinar acciones orientadas a la defensa de los derechos de la población que consume bienes y servicios vinculados a Telecomunicaciones y Electricidad.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Página 5 de 5
---	---	---------------

**SECCION 01****CENTRO DE ATENCION AL USUARIO (CAU)****01****JEFATURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO****OBJETIVO GENERAL**

Coordinar acciones para brindar atención a los usuarios y contribuir a que éstos gestionen, interpongan reclamos y den seguimiento a la calidad de los Servicio de Electricidad y Telecomunicaciones, garantizando que se respeten sus derechos, especialmente al recibir los servicios prestados en condiciones de eficiencia, accesibilidad, continuidad, fiabilidad y no discriminación.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Desarrollar mecanismos para construir, junto a la ciudadanía, estrategias que permitan una ágil y satisfactoria respuesta a los reclamos relacionados con los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones de los usuarios, de acuerdo a lo establecido en las Leyes vigentes y normativas internas.
- ✓ Establecer un sistema de información que permita conocer, acelerar y responder a la demandas de la población en el menor tiempo posible.

**FUNCIONES**

- ✓ Planificar, dirigir y controlar las acciones del Centro de Atención al usuario, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionados con el desempeño de las funciones.
- ✓ Desarrollar estrategias formativas que permitan que el personal que coordina desarrolle competencias vinculadas a la participación ciudadana, enfoque de derechos e incidencia en los sectores regulados para que brinden servicios de calidad a la ciudadanía.
- ✓ Realizar la formulación y ejecución de los planes operativos y estratégicos.
- ✓ Presentar oportunamente los informes de avance de los Planes.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 1 de 4
---	--	---------------

- ✓ Formular el proyecto de presupuesto anual de la dependencia previendo el normal funcionamiento de ésta.
- ✓ Formular el Plan Anual de Compras del Centro de Atención al Usuario, previendo el buen desempeño de la misma.
- ✓ 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.
- ✓ Coordinar acciones para la Recepción y tramitación de reclamos, relacionados con los Servicios de Electricidad y Telecomunicaciones.
- ✓ Establecer mecanismos para la asesoría y educación al usuario de los Servicios de Electricidad y Telecomunicaciones.
- ✓ Proporcionar información Estadística e insumos para la determinación de estrategias que mejoren los servicios y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centros de Atención al Usuario.
- ✓ Realizar y atender las inspectorías que se practiquen en el área.
- ✓ Colaborar estrechamente con las Gerencias y la Asesoría Jurídica de la SIGET.

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas		
CON	PARA	
Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	<p>Recibir lineamientos y prioridades en el trabajo. Presentar informes. Coordinar con la Gerencia de Participación Ciudadana su participación en reuniones, actividades, etc., que coordine la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, la Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones y el Instituto de Acceso a la Información Pública. Presentar estrategias orientadas a incorporar la opinión, las demandas y necesidades de la</p>	
Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 2 de 4

<b>Relaciones Internas</b>	
	<p>población en los procesos de captación, resolución y respuesta de cara la ciudadanía. Gestionar aprobaciones de Planes Operativos y Estratégicos y Formulación y Ejecución del Presupuesto. Gestionar las autorizaciones necesarias.</p>
Gerencia de Electricidad.	Apoyo técnico para la resolución de reclamos.
Gerencia de Telecomunicaciones.	Apoyo técnico para la resolución de reclamos.
Gerencia Administrativa	<p>Coordinación para la formulación de los Planes Operativos y Estratégicos. Coordinar el control del activo fijo de su dependencia.</p> <p>Coordinar procesos de dotación, capacitación de personal y mantenimiento del pago y disciplina.</p>
Unidad Financiera Institucional.	Coordinación de la formulación presupuesto y ejecución del presupuesto.
UACI	Solicitar bienes o servicios necesarios para su funcionamiento.
Asesoría Jurídica.	Asesoría Jurídica.
Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Apoyo en publicaciones internas y externas y organización de eventos.
Registro de Electricidad y Telecomunicaciones.	Consultas sobre procedimientos de registro de operación y estadísticas del mercado.
Asesoría de Informática.	Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Distribuidoras de Electricidad.	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a denuncias de usuarios.
Operadoras de Telecomunicaciones.	Coordinar acciones de trabajo relacionadas a reclamos.
Usuarios.	Brindar información y educación sobre el cumplimiento de sus derechos de cara a los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones. Atención a denuncias  Involucramiento en el diseño, ejecución y evaluación de procesos orientados a responder sus demandas, quejas y reclamos.
Otros Organismos de Protección a los Consumidores.	Coordinar acciones orientadas a resolver las quejas, denuncias y reclamos de la población.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

**02****SECCION DE GESTION DE LA CALIDAD****OBJETIVO GENERAL**

Establecer procesos de mejora continua como parte del aseguramiento de la calidad de los servicios que el Centro de Atención al Usuario brinda a la población salvadoreña, garantizando que los procesos que se implementan retoman las necesidades, aspiraciones y demandas de la población, tanto internos como externos.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Realizar análisis y/o estudios en cuanto a la clase de reclamos que son presentados ante la Superintendencia, por la población salvadoreña con el objetivo de determinar las necesidades en cuanto a procedimientos y regulaciones.
- ✓ Generar información gerencial del Centro sobre el funcionamiento de las diferentes secciones que lo conforman; así como también, coadyuvar en la recopilación de la información necesaria para la preparación del reporte mensual y anual, respecto a la gestión del Centro ante la Superintendencia y ante la población en general.

**FUNCIONES**

- ✓ Proponer y desarrollar, métodos, estrategias y procedimientos que permitan y garanticen la optimización de la atención brindada a la población salvadoreña sobre los servicios de energía eléctrica y telecomunicaciones.
- ✓ Proponer indicadores para medir la calidad de servicio, los cuales permitan medir la gestión que realiza cada una de las secciones, así como el grado de satisfacción expresado por la ciudadanía de cara a los servicios que reciben de quienes conforman el Centro de Atención al Usuario.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 1 de 4
---	--	---------------

- ✓ Realizar análisis o estudios de la clase de reclamos que son presentados por los usuarios finales con el fin de determinar las prácticas que afectan a la población en general de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Efectuar análisis del resultado de los indicadores establecidos con el fin de medir la productividad de las secciones del Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Emitir informes de la gestión realizada con base en los indicadores desarrollados.
- ✓ Brindar apoyo al Gerente de Participación Ciudadana y al Jefe del Centro de Atención al Usuario en la elaboración de los Informes de Gestión mensual y anual.
- ✓ Proponer medidas, con participación real de la ciudadanía, para dar seguimiento del cumplimiento de las soluciones que se hayan determinado que el prestador del servicio debe responder a la población Salvadoreña en los que respecta a los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Proporcionar la información gerencial del Centro sobre el funcionamiento de las diferentes secciones que lo conforman; así como también, coadyuvar en la recopilación de la información necesaria para la preparación del reporte mensual y anual, respecto a la gestión del Centro ante la Superintendencia y de cara a la población en general.

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Gerente de Participación Ciudadana.	<p>Brindar información sobre la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía y sobre la forma en que son resueltas las demandas de ésta.</p> <p>Facilitación de información y apoyo en la construcción de informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.</p> <p>apoyar el diseño de estrategias para brindar servicios a la ciudadanía de sectores del</p>

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 2 de 4
---	--	---------------

<b>Relaciones Internas</b>	
	área rural (Santa Ana y San Miguel).
Jefatura del Centro de Atención al Usuario	Seguimiento de informes de reclamos. Análisis de Indicadores y Seguimiento de mejora de procesos. Presentación de Reportes.
Sección de Captación y Pre-análisis	Establecimiento de Indicadores. Mejora de Procesos y Procedimientos. Análisis conjunto de resultados de la gestión. Implantación de mejoras en Procesos y Procedimientos.
Sección Unidad Técnica.	Establecimiento de Indicadores. Mejora de Procesos y Procedimientos. Análisis conjunto de resultados de la gestión. Implantación de mejoras en Procesos y Procedimientos.
Centros Regionales de Occidente y Oriente	Establecimiento de Indicadores. Mejora de Procesos y Procedimientos. Análisis conjunto de resultados de la gestión. Implantación de mejoras en Procesos y Procedimientos.
Gerencia de Electricidad	Generación e intercambio de datos estadísticos de denuncias en el área de Electricidad.
Gerencia de Telecomunicaciones	Generación e intercambio de datos estadísticos de denuncias en el área de Telecomunicaciones.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Defensoría del Consumidor	Envío de información estadística acerca de denuncias. Actualización y mejora de procesos y procedimientos comunes.
Empresas Distribuidoras	Evaluación conjunta de indicadores comunes. Actualización y Mejora de Procedimientos comunes.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

**03****SECCION UNIDAD TECNICA****OBJETIVO GENERAL**

Realizar, por medio del personal técnico especializado, las inspecciones, mediciones o investigaciones que sean necesarias para recabar las informaciones o pruebas que conduzcan a tomar decisiones para resolver los reclamos interpuestos la Población Salvadoreña. Atender reclamos interpuestos por la Ciudadanía. Elaborar análisis técnicos de la información que haya sido recabada y ponerlos a disposición de la Población con la finalidad de que ésta pueda dar seguimiento a la gestión interpuesta.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Ejercer una Supervisión efectiva de los procesos de denuncias del servicio de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Garantizar el soporte técnico de las resoluciones emitidas en los casos de denuncias.

**FUNCIONES**

- ✓ Atender a la población en general que asisten a realizar consultas o presentar reclamos en relación a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones que les son suministrados.
- ✓ Resolver los reclamos interpuestos por la Población Salvadoreña, con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos en los rubros regulados.
- ✓ Verificar que todo reclamo sea presentado de acuerdo a lo que ha sido determinado en los procedimientos establecidos, los cuales han sido presentados y validados con la población salvadoreña.
- ✓ Programar, coordinar y efectuar las inspecciones de campo, mediciones o investigaciones que sean necesarias, con el objeto de fundamentar la solución de los reclamos que hayan sido interpuestos. Realizar toda la tramitación pertinente a fin de que las empresas prestadoras del servicio puedan realizar

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 1 de 3
---	--	---------------

los descargos o aclaraciones sobre los reclamos presentados por la población salvadoreña.

- ✓ Revisar y analizar el contenido del expediente de cada reclamo presentado por las personas insatisfechas, que comprende las pruebas aportadas por éstos, por el prestador del servicio, los informes técnicos que correspondan, así como también el cumplimiento del marco normativo aplicable.
- ✓ Realizar todas las acciones que sean necesarias con las personas demandantes de servicios y prestadores del servicio, con el fin de recabar la información adicional que contribuya a resolver cada reclamo.
- ✓ Resolver con base a un análisis integral de la información, documentos, testimonios recabados y que conforman el expediente del reclamo, en forma expedita éste o cuando sea necesario, elaborar el proyecto de la resolución del mismo.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ En general, efectuar todos los actos que sean necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de esa Unidad y con las necesidades planteadas por parte de la Población Salvadoreña.

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Jefatura del CAU	Consultas, líneas de trabajo y rendir informes.
Sección de Captación y Pre-análisis	Apoyar con asesoría a la persona que solicita los servicios
Sección de Asuntos y Asesoría Legal.	Apoyo legal en la resolución denuncias y del cumplimiento de los derechos de la población.
Sección de Gestión de Calidad	Apoyo en cumplimiento de indicadores. Actualización de mejoras de procesos y

Relaciones Internas	
	<p>procedimientos.</p> <p>Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo, sobre todo de aquellas vinculadas con garantizar servicios de calidad a la Población Salvadoreña.</p>
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

Relaciones Externas	
CON	PARA
La Población Salvadoreña	Formar e informar sobre los servicios que prestamos y sobre la forma de gestionar el cumplimiento de sus derechos de cara a denuncias y reclamos
Distribuidoras de Electricidad y Telecomunicaciones.	<p>Incidencia para el cumplimiento de los derechos de la población.</p> <p>Facilitación de trámites, ejecución de trabajos de campo.</p> <p>Reuniones de discusión de posiciones técnicas</p>
Instituciones Estatales.	Actualizaciones que afectan el Marco Legal y promoción de una visión de abordaje integral de los derechos de la población.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

**04****SECCION DE CAPTACION Y PRE-ANALISIS****OBJETIVO GENERAL**

Promover procesos de cercanía con la población con el propósito de promover, atender y gestionar el cumplimiento de los derechos de la población referente al suministro de servicios de Electricidad o Telecomunicaciones.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Dar solución, principalmente, a los reclamos de las personas que expresan inconformidad con los servicios que les proporcionan los operadores de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Establecer un sistema de información que registre las acciones, el avance o retroceso del proceso y los resultados de las gestiones realizadas, el cual pueda ser consultado por la población que demanda o gestiona el cumplimiento de sus derechos.

**FUNCIONES**

- ✓ Atender a las personas que asisten a realizar consultas o presentar reclamos en relación a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Resolver los reclamos interpuestos por las personas insatisfechas de servicios de las áreas reguladas y Remitir a la Unidad Técnica los reclamos que mediante un análisis previo se haya determinado que es necesaria la intervención de un análisis técnico de mayor envergadura con el fin resolver dicho reclamo.
- ✓ Realizar inspecciones de campo con el propósito de determinar la mejor forma de responder a la demanda, queja o reclamo presentado por la población salvadoreña.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 1 de 4
---	--	---------------

- ✓ Verificar que todo reclamo sea presentado de acuerdo con lo que ha sido determinado en los procedimientos establecidos, los cuales han sido validados por la población salvadoreña.
- ✓ Realizar toda la tramitación pertinente a fin de que las empresas prestadoras del servicio puedan hacer los descargos o aclaraciones sobre los reclamos presentados por los usuarios.
- ✓ Revisar y analizar el contenido del expediente de cada reclamo presentado por las personas insatisfechas de los servicios que comprende las pruebas aportadas por éstos, por el prestador del servicio, los informes técnicos que correspondan, así como también el cumplimiento del marco normativo aplicable y demás leyes que protegen a la población consumidora e impactada por los servicios regulados por SIGET.
- ✓ Realizar todas las acciones que sean necesarias con la Ciudadanía y Población en general, prestadores del servicio y con las unidades técnicas del Centro, con el fin de recabar las informaciones adicionales que contribuyan a resolver cada reclamo.
- ✓ En el caso de reclamos que no requieren la intervención de la Unidad Técnica, resolver con base a un análisis integral de la información o documentos recabados y que conforman el expediente del reclamo, en forma expedita éste o cuando sea necesario, elaborar el proyecto de resolución para cada reclamo.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por las personas insatisfechas de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ En general, efectuar todos los actos que sean necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de esa Unidad.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 2 de 4
---	--	---------------

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Jefatura del Centro de Atención al Usuario.	Seguimiento e informes de reclamos.
Sección de Asuntos y Asesoría Legal.	Asesoría Legal para el debido cumplimiento de los derechos de la población.
Sección Unidad Técnica.	Apoyo de asesoría técnica.
Gerencia de Electricidad Y Telecomunicaciones.	Actividades de investigación, resolución y fortalecimiento de la cultura de reclamos.
Sección de Gestión de Calidad	Apoyo en cumplimiento de Indicadores.  Actualización de mejoras de procesos y procedimientos.  Implementación de cambios o nuevas metodologías de trabajo sobre todo de aquellas vinculadas con garantizar servicios de calidad a la población Salvadoreña.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

Relaciones Externas	
CON	PARA
Usuarios	Promoción, educación y fortalecimiento atención de una cultura de denuncias.
Distribuidoras de Electricidad y Telecomunicaciones.	Incidir sobre el compromiso de cara al cumplimiento de los derechos de la población

Relaciones Externas	
	<p>vinculada a los servicios que ofrecen.</p> <p>Coordinar información para la resolución de denuncias.</p> <p>Reuniones de trabajo para conciliación de casos</p>
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

**05****SECCION DE ASUNTOS Y ASESORIA LEGAL****OBJETIVO GENERAL**

Velar por que todas las actuaciones del Centro de Atención al Usuario se realicen de acuerdo con los lineamientos y disposiciones legales vinculadas con el Marco Regulatorio y Legal vigente, así como con el marco regulatorio legal vigente que solicita el cumplimiento de los derechos humanos y de cara a las necesidades, demandas y reclamos que plantea la sociedad civil, la ciudadanía y la población en general, correspondiente a los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Expresar opiniones Jurídicas referentes a las denuncias presentadas en las áreas de electricidad y Telecomunicaciones.
- ✓ Asesorar a la jefatura del CAU en aspectos Legales.
- ✓ Apoyar el proceso formativo sobre el enfoque de derechos con la población con el propósito de que ésta sea sujeto activo en la gestión de sus derechos y acompañe las gestiones de la gerencia de participación ciudadana.

**FUNCIONES**

- ✓ En el caso de solicitudes de resolución vinculadas al quebranto de los derechos de la población y/o vinculados a conflictos o procedimientos afines, con lo establecido en la Ley General de Electricidad y Telecomunicaciones, relacionados con diferendos acontecidos entre las personas afectadas y los operadores o prestadores del servicio, realizar los anteproyectos de Acuerdos vinculados con dichos procedimientos, así como también los que resuelvan dichos conflictos; teniendo, siempre presente, el marco normativo que tutela el cumplimiento de los derechos de la población afectada.
- ✓ En cuanto al sector de telecomunicaciones y cuando sea aplicable, respecto a lo determinado en Ley de Telecomunicaciones, y demás marcos jurídicos,

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 1 de 3
---	--	---------------

especialmente los vinculados a la protección de los derechos de la población afectada de diversa manera por las áreas reguladas por SIGET, realizar las acciones que correspondan con el fin de atender o resolver una situación de incumplimiento de los servicios ofrecidos acontecidos entre la población afectada vinculada al servicio del sector de telecomunicaciones

- ✓ Cuando sea requerido, atender consultas vinculadas al marco legal y regulatorio correspondiente a los sectores de electricidad, telecomunicaciones y derechos vinculados a la protección de los consumidores y demás leyes que aseguren el buen vivir.
- ✓ Realizar las acciones que correspondan cuando se inicie un procedimiento de resolución de conflictos, con el fin de atender los reclamos que haya sido interpuesto en SIGET.
- ✓ Cuando sea necesario, apoyar en las tareas de negociación o mediación que realicen las Secciones de Captación y Pre Análisis y, de la Unidad Técnica, o de los Centros Regionales, con el fin de resolver cualquier diferendo que haya acontecido entre las personas afectadas y el prestador del servicio.
- ✓ Realizar los Borradores de Acuerdos o sentencias mediante los cuales se emitan la resolución y dictamen que conduzcan a resolver los conflictos que hayan acontecido entre las personas afectadas y los prestadores del servicio, cuando éstos se han efectuado mediante los procedimientos de resolución de conflictos establecidos en las normativas respectivas y las vinculadas a la Defensoría de los consumidores.
- ✓ Realizar todos los actos que sean necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de dicha Sección.

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas		
CON	PARA	
Jefatura del Centro de Atención al Usuario	Apoyo en temas legales	
Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 2 de 3

<b>Relaciones Internas</b>	
Análisis Jurídico	Consultas legales.
Gerencia de Telecomunicaciones	Consultas e informes de resoluciones legales.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Usuarios	Atención de denuncias y asesoría sobre el la promoción y gestión de sus derechos de cara a los servicios de electricidad, telecomunicaciones y derechos de consumidores.
Operadores de Telecomunicaciones y Electricidad.	Solicitud de información para resolución de casos.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

**06****CENTROS REGIONALES DE OCCIDENTE Y ORIENTE.****OBJETIVO GENERAL**

Cumplir y hacer cumplir los derechos de la población salvadoreña vinculadas a las áreas de electricidad y telecomunicaciones, inspirado su cumplimiento en los principios de celeridad, economía y eficacia, con especial énfasis en las áreas rurales de Santa Ana y San Miguel.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Coordinar las acciones conjuntas con la ciudadanía y con las autoridades y personal de la(s) empresas Distribuidoras de las Zonas Occidental y Oriental.
- ✓ Atender reclamos de forma descentralizada, haciendo el proceso más expedito y socializados y validados con la ciudadanía.
- ✓ Promover procesos de accesibilidad y cobertura de los servicios de electricidad y telecomunicaciones para las personas de las áreas rurales de Santa Ana y San Miguel.

**FUNCIONES**

- ✓ Servir, actuar e intervenir en la solución de aquellos casos donde las personas afectadas hayan interpuesto sus reclamos en relación al servicio que le brindan la empresa prestadora del mismo y no hayan recibido una respuesta oportuna o se encuentren insatisfechos de las soluciones que han sido concedidas.
- ✓ Informar y formar a la población que desea presentar algún reclamo o denuncia referente a la calidad de los servicios que les ha sido brindada por las empresas prestadoras, de manera que sus solicitudes sean atendidas por quienes tengan tal competencia y así prestar un servicio eficiente.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 1 de 4
---	--	---------------

- ✓ Resolver reclamos mediante el análisis de la documentación presentada por la población afectada en relación de los servicios prestados, mediante procesos eficientes y justos.
- ✓ Organizar, sistematizar y monitorear analíticamente toda la información y la documentación relacionada con los reclamos que son presentados por la población afectada, en relación a la prestación de los servicios públicos, a fin de agilizar la atención eficiente y justa a sus reclamos.
- ✓ Facilitar la mediación en negociaciones o conciliaciones de La población afectada con los prestadores del servicio.
- ✓ En el caso de existir conflictos o diferendos comerciales entre la población afectada y prestadores del servicio, facilitar acciones de negociación o conciliación que propicien el surgimiento de acuerdos justos, apegados a las leyes que propician y promueven los derechos de los consumidores.
- ✓ Brindar apoyo técnico a entidades de servicio, asociaciones de protección a los consumidores, en relación a casos vinculados con los deberes y derechos de los usuarios finales respecto a la prestación de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Orientar a la población en general sobre el uso eficiente de los servicios públicos.
- ✓ Llevar registros estadísticos de los reclamos presentados y procesados, así como también de sus características y de la solución que se haya realizado.
- ✓ Coordinar esfuerzos orientados a mapear e investigar la cobertura y la accesibilidad que tienen las áreas rurales y los sectores más empobrecidos de Santa Ana y San Miguel.
- ✓ contribuir a fortalecer la educación y formación de la población en general, de Santa Ana y San Miguel, para que ejerzan una promoción, gestión y defensa de sus derechos.
- ✓ Emitir los Informes mensuales de la Gestión del Centro Regional.
- ✓ Realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Centro Regional.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 01 Centro de Atención al Usuario (CAU).	Página 2 de 4
---	--	---------------

- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito de competencia le delegue la Jefatura del Centro de Atención al Usuario.

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Jefatura del Centro de Atención al Usuario	Seguimiento e informes de reclamos.
Análisis Jurídico	Consultas legales.
Gerencia de Electricidad	Reuniones para discusiones de casos
Gerencia de Telecomunicaciones	Consultas e informes de denuncias.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

Relaciones Externas	
CON	PARA
Población Salvadoreña	Atención de denuncias, asesoría Y APOYO EN LA GESTIÓN DE SUS DERECHOS.
Entidades vinculadas a la distribución de energía eléctrica.	Solicitud de Información. Reuniones de conciliaciones de casos. Inspecciones conjuntas. Coordinación y abordaje de situaciones de

<b>Relaciones Externas</b>	
	denuncias, quejas y reclamos.
Operadores de Telecomunicaciones	Solicitud de información para resolución de casos.  Facilitar trámites de usuarios ante Operadores.  Coordinación y abordaje de situaciones de denuncias, quejas y reclamos.
Asociaciones de defensa de derechos de la población consumidora	Coordinación de esfuerzos orientados a generar la defensa, la promoción y el cumplimiento de los derechos humanos de la población consumidora.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.

---

**SECCION 02            DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS.****OBJETIVO GENERAL:**

Fortalecer la imagen de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones conforme a la normativa legal, a las necesidades y demandas que el entorno plantea y de cara a la promoción, gestión y cumplimiento de los derechos humanos vinculados a electricidad y tics, ante la opinión pública Salvadoreña.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- ✓ Difundir y consolidar de manera favorable la imagen reguladora de la SIGET en los sectores de electricidad y telecomunicaciones, con énfasis en el cumplimiento de los derechos humanos de la población que consume ambos servicios.
- ✓ Asesorar a la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario de la SIGET y a las diferentes Gerencias y Jefaturas, cuando se tengan que tomar decisiones que involucre a los medios de información.
- ✓ Asesorar a las diversas áreas de trabajo de SIGET en la promoción, educación y gestión de los derechos para generar educación efectiva de la población consumidora de los servicios en mención.
- ✓ Construir una estrategia de abordaje de los medios con el propósito de posicionar a SIGET como un ente regulador fuerte, eficaz, eficiente y cercano a la población salvadoreña.
- ✓ Diseñar y ejecutar campañas de educación, promoción, gestión de los derechos en las áreas de Electricidad y Telecomunicaciones con el propósito de que ésta pueda hacer una gestión eficiente de éstos.
- ✓ Fortalecer las relaciones entre los medios de información, SIGET y la población Salvadoreña en beneficio de la imagen institucional y de la población.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 5
---	---	---------------

- ✓ Prever, atender y contrarrestar posibles crisis informativas que puedan afectar a la institución.
- ✓ Apoyar y desarrollar las comunicaciones internas de la SIGET, para el buen funcionamiento de la organización.
- ✓ Planificar, preparar y supervisar las campañas divulgativas y de publicidad que SIGET desarrolle en función de cumplir con sus ejes estratégicos y con los derechos de la población consumidora.
- ✓ Fortalecer la imagen institucional de la SIGET por medio de su sitio web, publicaciones internas (Difusión de Valores, carteleras informativas) y publicaciones externas (Revista, Informe Semestral, Boletines de Prensa, Conferencias de Prensa, Inspecciones a Denuncias Ciudadanas sobre problemas de electricidad y telecomunicaciones, etc.) en función de difundir las acciones positivas y de formar e informar a los empleados, con el propósito de realizar gestiones efectivas en beneficio de la Población Salvadoreña.
- ✓ Contribuir al desarrollo de competencias, del personal de comunicaciones y de SIGET, vinculadas a la promoción de una imagen institucional cercana a la gente y comprometida con la promoción de sus derechos de consumidor.
- ✓ Construir procesos educativos orientados a que los consumidores identifiquen campañas y promociones engañosas, con el propósito de que la población salvadoreña las rechace y las denuncie.
- ✓ Promover al interior de SIGET una cultura comunicacional que oriente, promueva y vincule al personal con contenidos formativos sobre derechos de la ciudadanía, participación ciudadana, contraloría social y promoción y gestión de los derechos de los y las consumidoras.
- ✓ Diseñar y ejecutar campañas por segmentos de población: educación y formación para jóvenes y adultos con el propósito de generar información, orientación y educación orientada a generar las conductas y comportamientos apropiados de cara al consumo de los servicios regulados.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 5
---	---	---------------

**FUNCIONES:**

- ✓ Planificar, dirigir y controlar la adquisición de nuevos conocimientos y competencias del personal bajo su mando, con el propósito de que estos se vinculen a la promoción, gestión y difusión de ideas orientadas al cumplimiento de los derechos de la población en los servicios regulados.
- ✓ Formular y ejecutar los planes operativos y estratégicos de su Unidad.
- ✓ 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.
- ✓ Implementar y mantener un sistema de información y control que permita el seguimiento diario de noticias, análisis de éstas y creación de propuestas de abordaje cuando se identifique campañas orientadas a deformar, desnaturalizar y dañar la imagen de SIGET o de sus funcionarios.
- ✓ Diseñar y ejecutar estudios de opinión con todos los sectores sociales, incluidas organizaciones sociales y comunitarias.
- ✓ Participar, implementar y cumplir con los sistemas de gestión de mejora que adopte la institución.
- ✓ Proponer temas relacionados a los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones a desarrollar por los medios de comunicación con carácter informativo.
- ✓ Recopilar y divulgar estadísticas, índices y cualquier otro tipo de información sobre la situación y desarrollo de los sectores de electricidad y telecomunicaciones; así como del grado de incumplimiento de los derechos de la ciudadanía generados por los operadores.
- ✓ Servir como fuente de información interna.
- ✓ Facilitar la divulgación de actividades y proyectos de las Gerencias y Unidades de apoyo de la Superintendencia.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 5
---	---	---------------

- ✓ Servir de apoyo para la organización de eventos de otras Gerencias o Unidades de apoyo de la SIGET, sean estos seminarios, reuniones internacionales, subastas, concesiones, asambleas, etc.
- ✓ Proponer y editar publicaciones y/o documentos con información de los diversos Acuerdos, Convenios y Reglamentos que emita la Superintendencia para una mejor operatividad de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones y de cara al cumplimiento de los derechos de la población consumidora.
- ✓ Determinar las estrategias publicitarias y compra de espacio publicitario en los medios de comunicación; e incluir en las estrategias a los sectores radiales y televisivos comunitarios y de resto del gobierno.
- ✓ Realizar otras funciones o responsabilidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos encomendados por la Gerencia.

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
La Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	<p>Recibir lineamientos y prioridades en el trabajo.</p> <p>Presentar informes de trabajo.</p> <p>Coordinar con la Gerencia de Participación Ciudadana su participación en reuniones, actividades, etc., que coordine la Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones y la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.</p> <p>Gestionar aprobaciones de Planes Operativos y Estratégicos y Formulación y Ejecución del Presupuesto.</p> <p>Gestionar las autorizaciones necesarias.</p> <p>Diseñar campañas orientadas a la promoción y cumplimiento de los derechos de la Población Salvadoreña en lo que respecta a los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones</p>
Todas las Unidades de Organización en coordinación con la Gerencia de	Apoyar cada acción vinculada a brindar información y orientación a la Ciudadanía con

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 4 de 5
---	---	---------------

<b>Relaciones Internas</b>	
Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario	el propósito de que haga una gestión efectiva de sus derechos. Facilitar la divulgación de actividades y proyectos. Organización de eventos.
Asesoría Jurídica.	Solicitud apoyo en lo que respecta a brindar orientación para la gestión de derechos de la Ciudadanía.
Asesoría de Informática.	Solicitar asesoría para el desarrollo de mecanismos interactivos por medio de redes sociales (Facebook, twitter y otros) Coordinar proyectos de desarrollo informático, solicitar soporte y apoyo técnico.
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de Ley.

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Población Salvadoreña	Proporcionar información y formación orientada a que ésta gestione el cumplimiento de sus derechos.
Auditoría Externa.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las 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 NTCIE de la SIGET y requerimientos de Ley.
Unidad de Acceso a Información y Transparencia	Apoyar todo el proceso de rendición de cuentas y gestionar las aspiraciones, necesidades e intereses de la ciudadanía. Poner a disposición información conforme a la Ley de Transparencia.

---

**SECCION 03            DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACION Y  
TRANSPARENCIA.****OBJETIVO GENERAL**

Aplicar y Velar por el cumplimiento de la **Ley de Acceso a la Información Pública**, a través de la creación e implementación de mecanismos y normativas claras institucionales que promuevan entre el personal la cultura de transparencia y rendición de cuentas, de la SIGET hacia la ciudadanía en general e instancias correspondientes; generando de esta manera condiciones de confianza hacia la gestión pública de la institución.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de la SIGET; donde lo que decimos y hacemos es consistente y congruente con la información publicada.
- ✓ En función de la nueva Ley de Acceso a la Información, se revisaran y actualizaran las políticas y procesos internos de manejo y flujo de información, que garanticen el cumplimiento de los criterios definidos en la ley en cuanto a la calidad de la información publicada.
- ✓ La información publicada es el resultado de la gestión al interior de la institución que involucra a todo el personal; por lo que la aplicación de esta ley promoverá el trabajo en los dos niveles: interno y externo.
- ✓ Se mantendrán 2 tipos de archivos: Físico y Lógico; y el acceso y resguardo de la información se facilitara tanto de manera digital como de manera física.

**FUNCIONES**

- ✓ Definir en coordinación con la GPC los lineamientos y normativas para asegurar el flujo de información institucional de manera sistemática hacia la Unidad de Acceso a la Información.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 1 de 5
---	--	---------------

- ✓ Acompañar a las Unidades administrativas y operativas en la definición y automatización de procesos que agilicen el flujo de información.
- ✓ Organizar y publicar información por niveles de acceso, de acuerdo a la Ley.
- ✓ Definir en coordinación con la GPC, los criterios para el manejo de la Información reservada y confidencial.
- ✓ Recibir y dar respuesta a peticiones de información (documentos y explicación técnica de procedimientos implementados).
- ✓ Definir mecanismos y estrategias de monitoreo y mejora continua en los procesos de manejo de información.
- ✓ Definir los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas de la institución.
- ✓ Acompañar a las unidades correspondientes en fomentar la cultura de transparencia al interior de la institución.
- ✓ Brindar capacitación al personal de la institución sobre la nueva dinámica y herramientas implementadas para el manejo de la información.

**RELACIONES DE TRABAJO:**

<b>Relaciones Internas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recibir lineamientos y prioridades en el trabajo.</li> <li>✓ Presentar informes.</li> <li>✓ Coordinar con la Gerencia de Participación Ciudadana su participación en reuniones, actividades, etc., que coordine la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, la Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones y el Instituto de Acceso a la Información Pública.</li> <li>✓ Gestionar aprobaciones de Planes Operativos y Estratégicos y Formulación y Ejecución del Presupuesto.</li> <li>✓ Gestionar las autorizaciones necesarias.</li> </ul>
UACI	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinar procesos de adquisiciones de bienes y servicios.</li> </ul>

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 2 de 5
---	--	---------------

<b>Relaciones Internas</b>	
Todas las Unidades de Organización	✓ Brindar los lineamientos y normativas para asegurar el flujo de información institucional de manera sistemática hacia el Departamento de Acceso a la Información.
Gerencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinación para la formulación de los Planes Operativos y Estratégicos.</li> <li>✓ Solicitar los bienes o servicios necesarios para su funcionamiento.</li> <li>✓ Coordinar procesos de capacitación de personal de la Institución.</li> </ul>
UFI	✓ Coordinación de la formulación y ejecución del presupuesto.
Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas	✓ Coordinar el manejo de la información tanto hacia dentro internas y externas; apoyo en la organización de eventos, cuando éstos requieran uso de tecnología de información y comunicación, ya sea mediante el uso de recursos propios o subcontratados.
Unidad de Auditoría Interna	✓ Revisiones de auditoría.
<b>Relaciones Externas</b>	
Atención a la ciudadanía solicitante de Información Pública.	✓ Atender de manera efectiva las demandas de Información Pública que los ciudadanos interpongan a la institución, tanto de manera personal en la Oficina de Acceso a la Información Pública, como también de manera virtual a través del Portal de Transparencia SIGET.
ITIGES	✓ Mantener una coordinación permanente para asegurar proporcionar la información en tiempo y forma, para la actualización del Portal Único de Transparencia del Gobierno.
Equipo de Oficiales de Información de las diferentes entidades de gobierno.	✓ Participación activa en la Comunidad de Aprendizaje, para compartir experiencias, buenas prácticas y coordinar esfuerzos interinstitucionales cuando se presenten casos que involucren a más de una entidad.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 3 de 5
---	--	---------------

<b>Relaciones Internas</b>		
Corte de Cuentas de la República	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las NTCIE de la SIGET y requerimientos de la ley.</li> </ul>	
Instituto de Acceso a la Información Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En caso de duda razonable para entregar información a ciudadanos, la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de SIGET, podrá realizar consultas a dicho Instituto, con base al art. 5 LAIP, Prevalencia del Criterio de Máxima Publicidad.</li> <li>✓ SIGET, deberá presentar informe de los indicadores sobre el cumplimiento de LAIP, atendiendo recomendaciones y lineamientos del Instituto. (arts. 10 No. 22, inc. final de dicha disposición, 58 letra a).</li> <li>✓ Para determinar la ampliación del plazo de reserva de la información de siete años, por otro período de hasta 5 años. (Art. 20 inc. 2º. LAIP).</li> <li>✓ La UAIT de SIGET, deberá remitir al Instituto semestralmente el Índice de Información Reservada mismo que pondrá a disposición del público; y el informe anual (arts. 22, 23, 60 LAIP).</li> <li>✓ Apoyo para resolver discrepancias entre particular(es) y ente obligado, protegiendo datos personales. (arts. 29, 58 b LAIP).</li> <li>✓ El ente obligado deberá hacer del conocimiento del Instituto registros o sistemas de datos personales, garantizando la protección de información personal. (arts. 35, 58 literal b LAIP).</li> <li>✓ El Instituto proveerá lineamientos técnicos para la administración, catalogación, conservación y protección de información pública en poder de los entes obligados, Y el adecuado funcionamiento de los archivos, así como seguridad y protección de información confidencial y reservada. (arts. 40, 41, 42 c, 58 h, j LAIP)</li> <li>✓ Cooperación y desarrollo de capacitaciones a servidores públicos sobre la LAIP, promoviendo cultura de acceso a la información pública. (arts. 45, 58 b, m LAIP).</li> <li>✓ Cuando amerite y a través de resolución podrá crear Unidades de Acceso a la Información adicionales.</li> </ul>	
Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 4 de 5

**Relaciones Internas**

- ✓ Relación con el Instituto en materia de su competencia art. 58 letras a, b, c, g, h, j, k, m, o.
- ✓ Proporcionar a los entes obligados los formularios de solicitudes que la ley requiere, y la guía de procedimientos de acceso a la información arts. 36, 58 i, k, 66, 82 LAIP.
- ✓ Dar aviso al ministerio público (FGR) en caso que el Instituto o ente obligado conozcan de indicios actos delictivos. (art. 80 LAIP).
- ✓ Podrá recibir y posteriormente remitir recursos de apelación para conocimiento del Instituto (arts. 38, 58 d, 82 LAIP).

---

**SECCION 04      PROTOCOLO INSTITUCIONAL.****OBJETIVO GENERAL:**

Contribuir al desarrollo institucional de la -SIGET- fortaleciendo las practicas protocolares y las normas de correspondencia y cortesía entre diferentes instituciones y personalidades.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- ✓ Promover y fortalecer las relaciones interinstitucionales del Gobierno de El Salvador (Asamblea Legislativa, Gobiernos Municipales y Gabinete de Gobierno) Organismos Regionales vinculados a la gestión de la –SIGET- y Embajadas acreditadas en el país, principalmente los países de la Región C.A.
- ✓ Mantener y propiciar desde el despacho de la superintendente una relación cordial con las diferentes Instituciones del sector privado del país, especialmente con las diferentes instituciones afines al sector eléctrico y de las telecomunicaciones.

**FUNCIONES:**

- ✓ Administrar agenda Institucional de la Superintendente
- ✓ Atender y acompañar audiencias a petición de la Sra. Superintendente con autoridades de Gobierno, Embajadores y visitantes, vinculados a la gestión de la –SIGET-
- ✓ Coordinación y acompañamiento en actos, reuniones ejecutivas y otras similares
- ✓ Organizar Comidas de Trabajo: desayunos, almuerzos (lunch ejecutivos), cenas
- ✓ Atención y recibimientos de Visitas de CARÁCTER OFICIAL
- ✓ Administrar y actualizar periódicamente directorio de contactos Institucionales

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 1 de 3
---	--	---------------

- ✓ Coordinar asistencia a recepciones
- ✓ Velar por la imagen de la institución
- ✓ Coordinar y prever detalles necesarios para la organización de misiones internacionales: reservación de alojamiento, preparación de agenda de trabajo, confirmación de visitas y recorridos en caso sea necesario; preparación completa de itinerarios de vuelos
- ✓ Demás actividades requeridas por la titularidad

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas		
CON	PARA	
Superintendente	✓ Recibir instrucciones e informarla según agenda de trabajo.	
Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentar informes.</li> <li>✓ Coordinar con la Gerencia de Participación Ciudadana su participación en reuniones, actividades, etc.</li> <li>✓ Gestionar aprobaciones de Planes Operativos y Estratégicos y Formulación y Ejecución del Presupuesto.</li> <li>✓ Gestionar las autorizaciones necesarias</li> </ul>	
Equipo del despacho de la superintendente (Asistentes, Asesores, etc.)	✓ Coordinación de reuniones, cruce de información relevante a las funciones de enlace, eventos, actividades, etc.	
Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	✓ Comunicación y coordinación de agenda y visitas de trabajo de la superintendente.	
Gerencias y Unidades	✓ Apoyo institucional en eventos, reuniones y cumplimiento de agenda de la titular.	
Auditoría Interna	✓ Apoyar el desarrollo de las auditorías proporcionando la	
Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 2 de 3

	información requerida.
--	------------------------

<b>Relaciones Externas</b>	
<b>CON</b>	<b>PARA</b>
Presidencia de la República	✓ Mantener una coordinación eficiente y asistir al titular de la SIGET a eventos de la presidencia.
Secretaría Técnica de la Presidencia de la República	✓ Apoyo Interinstitucional, eventos, reuniones, etc.
Diputados de la Asamblea Legislativa	✓ Asistir en avanzada cuando los señores Diputados requieran de la asistencia de la titular de la SIGET.
Comisión Regional de Interconexión Eléctrica – CRIE - Presidencia Pro-tempore)	✓ Promover una relación cordial y asistir a la titularidad de la -SIGET- en actividades nacionales y regionales.

Capítulo III Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 3 de 3
---	--	---------------

**CAPITULO IV                      BASE LEGAL.****SECCION 00                      SECCIÓN ÚNICA**

La base legal que sustenta a la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario es la siguiente:

- ✓ 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 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.
- ✓ Los Convenios y Tratados Internacionales que en materia de Telecomunicaciones suscriba la República de El Salvador.
- ✓ Acuerdo No. 44/ADM-2005 de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

Capítulo V Base Legal.	Sección 03 Departamento de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 1 de 3
---------------------------	---	---------------

- ✓ 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.
- ✓ Artículo 158 de las Disposiciones Generales de Presupuestos.

La base legal que sustenta a la Unidad de Información y Transparencia, descansa en los siguientes acuerdos y decretos:

De acuerdo al Decreto Legislativo No. 534, la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, aprobó la **LEY DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA**; donde están obligados al cumplimiento de esta ley los órganos del Estado, sus dependencias, **las instituciones autónomas**, las municipalidades o cualquier otra entidad u organismos que administre recursos públicos, bienes del Estado o ejecute actos de la administración pública en general.

**Objeto de la Ley (Art. 1):**

- ✓ Garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del Estado

**Derecho de acceso a la información pública (art. 2):**

- ✓ Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar intereses o motivación alguna.

Capítulo V Base Legal.	Sección 03 Departamento de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 2 de 3
---------------------------	---	---------------

### Fines (Art .3)

- a) Facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos expeditos
- b) Propiciar la transparencia de la gestión pública mediante la difusión de la información que generen los entes obligados
- c) Impulsar la rendición de cuentas de las instituciones y dependencias públicas
- d) Promoción de la participación ciudadana en el control de la gestión gubernamental y la fiscalización ciudadana al ejercicio de la función pública.
- e) Modernizar la organización de la información pública
- f) Promover la eficiencia de las instituciones públicas
- g) Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la implementación del gobierno electrónico
- h) Proteger los datos personales en posesión de los entes obligados y garantizar su exactitud
- i) Contribuir a la prevención y combate de la corrupción
- j) Fomentar la cultura de transparencia
- k) Facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones concernientes a los asuntos públicos.
- l) En el Marco del cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones - SIGET, crea la **Unidad de Acceso a la Información**; tomando como referencia dicha Ley en su totalidad.

### FUNCION DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION:

- a) Aplicar y Velar por el cumplimiento de la **Ley de Acceso a la Información Pública**, a través de la creación e implementación de mecanismos y normativas claras institucionales que promuevan entre el personal la cultura de transparencia y rendición de cuentas, de la SIGET hacia la Población en general e instancias correspondientes; generando de esta manera condiciones de transparencia y confianza hacia la gestión pública de la institución.

Capítulo V Base Legal.	Sección 03 Departamento de Acceso a la Información y Transparencia.	Página 3 de 3
---------------------------	---	---------------

**CAPITULO VI DESCRIPCION BASICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.**

A continuación se presentan el perfil del puesto 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.

**SECCION 00 GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCION A LA POBLACIÓN SALVADOREÑA.****01**

**TITULO DEL PUESTO:** Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.

**UBICACION / GERENCIA:** Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.

**PUESTO DEL QUE DEPENDE**

**JERARQUICAMENTE:** Superintendente

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA**

**DIRECTAMENTE:** Jefe de Centro de Atención al Usuario (CAU).  
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.  
Jefe de Acceso a la Información y Transparencia.  
Encargado de Protocolo Institucional.

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Puesto orientado a desarrollar medios y mecanismos que institucionalizan la participación, consciente y activa, de la Población Salvadoreña en el diseño, seguimiento y evaluación del ejercicio regulador de los servicios públicos de Electricidad y Telecomunicaciones, procurando que la población cuente con información idónea sobre su quehacer y que denuncie, apoye la investigación y contribuya a prevenir actos que vulneren la

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Página 1 de 4
---	---	---------------

ética pública.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Coordinar el trabajo de los departamentos de transparencia, comunicaciones y atención a la ciudadanía para que promuevan procesos de participación activa de la población salvadoreña.
- ✓ Diseñar y ejecutar un plan de trabajo orientado a garantizar información confiable, atención de calidad y formación y orientación para que la población pueda gestionar sus derechos en las áreas reguladas por SIGET.
- ✓ Proponer a la dirección superior las estrategias vinculadas a generar procesos participativos y decisorios de la ciudadanía de cara al quehacer de SIGET y de la promoción y búsqueda del buen vivir para la población salvadoreña.
- ✓ Proporcionar a la dirección superior información sobre la percepción que la población tiene de SIGET y presentar las estrategias de abordaje para el manejo público de los temas vinculados con las áreas reguladas.
- ✓ Apoyar las distintas gerencias y jefaturas para que desarrollen procesos transparentes y de apertura la contraloría social.
- ✓ Participar en el comité de formulación del diseño presupuestario en base a programas.
- ✓ Presentar de manera periódica informes a dirección superior sobre el avance del trabajo.
- ✓ Apoyar procesos de auditoria interna y externa proporcionando la información requerida.
- ✓ Contribuir al desarrollo de competencias, del personal de SIGET, vinculadas con contraloría social, participación ciudadana, rendición de cuentas, generación de valor público y desarrollo de conductas anti corrupción.
- ✓ Coordinar el abordaje de necesidades, quejas y reclamos de la población en tiempo real.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Página 2 de 4
---	---	---------------

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.
- ✓ Representar a las autoridades de la Institución en reuniones de trabajo cuando se requiera.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

- ✓ Licenciatura en carreras humanísticas (Comunicaciones, Psicología, Trabajo Social y Antropología). tres años de experiencia en puestos de coordinación de proyectos de desarrollo social.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ 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.
- ✓ Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Página 3 de 4
---	---	---------------

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honradez.
- ✓ Austeridad.
- ✓ Eficiente
- ✓ Transparente.
- ✓ Capacidad de autocrítica.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo.	Sección 00 Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.	Página 4 de 4
---	---	---------------

**SECCION 01 CENTRO DE ATENCION AL USUARIO (CAU).****01**

**TITULO DEL PUESTO:** Jefe del Centro de Atención al Usuario

**UBICACIÓN UNIDAD:** Centro de Atención al Usuario, Región Centro

**PUESTO DEL QUE DEPENDE**

**JERÁRQUICAMENTE:** Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA**

**DIRECTAMENTE:** Analistas II de Electricidad.  
Analista II de Telecomunicaciones.  
Encargado de la Gestión de Calidad.  
Coordinador Unidad Técnica.  
Encargado en Asuntos y Asesoría Legal.  
Analistas I de Electricidad.  
Asistente Administrativa.  
Jefes de Centros Regionales Occidente y Oriente.

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Puesto ejecutivo, responsable directo de planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes actividades y cumplir con los objetivos y metas del CAU.

**TAREAS TÍPICAS :**

- ✓ Coordinar la atención de los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Facilitar apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o de protección a los usuarios finales, en relación a casos en los cuales han sido violados los derechos de los usuarios del sector de electricidad.
- ✓ Proponer la integración de equipos para la resolución de controversias o conflictos, entre los usuarios finales y los prestadores de servicios del sector de electricidad y telecomunicaciones.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 4
--	---	---------------

- ✓ Recomendar o proponer la designación de terna de peritos para resolver conflictos entre los usuarios y los prestadores del servicio, cuando se realice un procedimiento de resolución de conflictos.
- ✓ Elaborar presentaciones que sean necesarias en relación a las actividades vinculadas al Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Realizar el Plan Anual de Trabajo del Centro y Reportes de la Gestión del Centro.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir la Leyes General de Electricidad y Telecomunicaciones, sus Reglamentos y procedimientos y normativas que guarden relación con los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Coordinar la atención de los reclamos o denuncias de los usuarios finales que se recibe en la SIGET, vinculados con el servicio de la energía eléctrica y telecomunicaciones.
- ✓ Elaborar presentaciones técnicas y de la gestión del Centro.
- ✓ Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Centro.
- ✓ Colaborar con la Unidad de Comunicaciones de la Institución, respecto a la publicación de artículos que informen los derechos y deberes de los usuarios finales, el uso de la energía eléctrica y medidas para propiciar el ahorro de la misma, así como también, sobre los procedimientos que se requieren para la presentación de denuncias o reclamos.
- ✓ Elaborar el presupuesto del Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Coordinar la solución de diferencias técnicas y comerciales entre los usuarios finales y los prestadores del servicio del sector de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Verificar la correcta aplicación de los cargos regulados.
- ✓ Coordinar, Realizar y Atender las inspectorías que sean necesarias que se practiquen con el fin de atender o solucionar los reclamos o denuncias interpuestos.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 4
--	---	---------------

- ✓ Propiciar acciones de negociación, mediación o conciliación en relación a solución de reclamos, denuncias o diferendos existentes entre los prestadores del servicio y los usuarios finales.
- ✓ Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de electricidad.
- ✓ Cumplir y velar por el cumplimiento de la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- ✓ Cumplir y velar por el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad definidos por la Superintendencia.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Superintendente.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Elaborar el plan de trabajo y Presupuesto anual.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Ingeniero en Electricidad o Telecomunicaciones, con experiencia de diez (10) años en el sector de electricidad o telecomunicaciones. Preferentemente con formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales, residenciales. Con conocimiento de la regulación del sector de electricidad, normativas y reglamentos aplicables. Así también, con nociones sobre sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa, procesos de facturación y la regulación del sector de Telecomunicaciones.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 4
--	---	---------------

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Capacidad de planeación y organización.
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
- ✓ Habilidad y capacidad para conducir y conformar grupos de trabajo.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Creatividad e iniciativa.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
- ✓ Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.
- ✓ Experiencia en el área de Telecomunicaciones, Conmutación, Transmisión, a nivel de planificación, operación y mantenimiento de redes.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad.
- ✓ Discreción.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Buena Presentación.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Disposición de desplazarse fuera de la ciudad capital a los Centros Regionales
- ✓ Manejo de vehículo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 4 de 4
--	---	---------------

**02**

**TITULO DEL PUESTO:** Asistente Administrativo

**UBICACIÓN UNIDAD:** Centro de Atención al Usuario, Región Centro

**PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:** Jefe del Centro de Atención al Usuario

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Puesto operativo, Brindar apoyo administrativo y secretarial a la Jefatura del Centro de Atención al Usuario y, a la Región Central de dicho Centro, en el cumplimiento de sus funciones, obligaciones y responsabilidades.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Llevar un registro de control de la correspondencia recibida y entregada del Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Conducir a los usuarios finales cuando gestionan la atención de los reclamos interpuestos ante el Centro de Atención al Usuario y derivarlos a la sección que corresponda o al Centro Regional respectivo.
- ✓ Administrar el archivo de la Jefatura del Centro.
- ✓ Atender las llamadas telefónicas y derivarlas a la sección que corresponda.
- ✓ Controlar y archivar la documentación que recibe la Jefatura del Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Efectuar llamadas concertando citas o reuniones de trabajo de la Jefatura del Centro o coordinar las que correspondan a las unidades de la Región Central.
- ✓ Recepcionar la correspondencia interna y externa del Centro de Atención al Usuario o la que corresponda a la Jefatura del Centro.
- ✓ Registrar y distribuir la correspondencia a cada sección o Región del Centro según sea el caso.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Registrar la correspondencia tanto interna como externa del Jefatura del Centro o de la sección del Región Central respectiva y, derivarla al área que corresponda, según sea el caso.
- ✓ Llevar la agenda de reuniones, citas y otros de la Jefatura del Centro o de las secciones de la Región Central según sea el caso.
- ✓ Solicitar, coordinar y administrar los útiles y materiales de la Jefatura del Centro y de la Región Central del mismo.
- ✓ Asistir al Jefe del Centro en tareas de coordinación de envío de correspondencia, gestión de adquisición de combustible y control de mantenimiento de vehículos.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro de Atención al Usuario.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Atender reuniones o facilitar la realización de éstas entre el Centro y las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica o telecomunicaciones, o entidades vinculadas a la defensa de los usuarios finales.
- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación que sea aplicable al cargo.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Secretaria o rama afín. Con conocimiento de manejo de archivos y habilidades secretariales. Tener tres (3) años de experiencia en el sector de electricidad o telecomunicaciones.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Manejo del tiempo.
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión.
- ✓ Orientación de servicio.
- ✓ Habilidades para la atención de usuarios.
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
- ✓ Redacción de documentos técnicos.
- ✓ Recopilación de información.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Discreción.
- ✓ Buena presentación.
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Habilidades secretariales.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**03**

<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	Encargado de Gestión de la Calidad
<b>UBICACIÓN UNIDAD:</b>	Centro de Atención al Usuario, Región Centro
<b>PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b>	Jefe del Centro de Atención al Usuario
<b>PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:</b>	Ninguno
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Asistir a la Jefatura y a las diferentes áreas del CAU en aspectos de Calidad, Planificación y Gestión de Procesos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Elaborar y coordinar la ejecución de los reportes mensuales y anuales relacionados con la Gestión del Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Brindar apoyo técnico a la Jefatura del Centro de Atención al Usuario y sus Centros Regionales.
- ✓ Efectuar el seguimiento, análisis y elaborar Informes de la Gestión del Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Proponer y desarrollar métodos, estrategias y procedimientos que permitan y garanticen la optimización de la gestión brindada por el Centro en la atención de reclamos interpuestos por los usuarios finales.
- ✓ Proponer métodos, estrategias y procedimientos que optimicen la obtención de la información o documentación que sea necesaria para resolver los reclamos de los usuarios finales.
- ✓ Realizar análisis o estudios de la clase de reclamos que son presentados por los usuarios finales con el fin de determinar las prácticas que afectan a los usuarios finales de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Efectuar análisis para la optimizar los recursos institucionales con el fin de atender a los usuarios finales objetivamente, eficientemente, en cuanto solucionar y resolver sus reclamos dentro de los principios de celeridad, economía y eficacia.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Actualizar y proponer mejoras en procesos del CAU
- ✓ Verificar y dar seguimiento de los indicadores de la gestión que realiza cada una de las secciones que conforman el Centro de Atención, proponer medidas para corregir las gestiones cuando sus indicadores se encuentran en niveles menores a los índices de Gestión que han sido establecidos.
- ✓ Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- ✓ Verificar y dar seguimiento de los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como por la Superintendencia.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro de Atención al Usuario.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Asistir a diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Ingeniero Industrial o carrera afín. Con conocimiento del desarrollo de sistema de procesos, normas administrativas, planeamiento operativo e informática. Tener tres (3) años de experiencia profesional.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Responsable;
- ✓ Analítico;
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión;

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

- 
- ✓ Buenas relaciones interpersonales;
  - ✓ Habilidad para atender a público;
  - ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
  - ✓ Redacción de documentos técnicos y documentos.
  - ✓ Conocimientos de bases de datos relacionales

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Responsable
- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción
- ✓ Capacidad de Análisis.
- ✓ Capacidad de trabajo en Grupos.
- ✓ Pro actividad.
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Disposición de desplazarse fuera de la ciudad capital a los Centros Regionales.
- ✓ Manejo de vehículo

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**04**

<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	Coordinador Unidad Técnica
<b>UBICACIÓN UNIDAD:</b>	Centro de Atención al Usuario, Región Centro
<b>PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b>	Jefe del Centro de Atención al Usuario
<b>PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:</b>	Analistas I de Electricidad. Analista I de Telecomunicaciones.
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Coordinación de los trabajos que se deba realizar en la Unidad Técnica, realizar el análisis técnico de los casos que requieran un estudio por su complejidad, así como de ejecutar las actividades correspondientes al programa de trabajo del Centro y de cumplir con los objetivos y metas propuestos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Coordinar las tareas que involucren a los Ingenieros Analistas de la Sección de Unidad Técnica.
- ✓ Soportar técnicamente al personal de la Unidad Técnica, respecto a las tareas designadas durante la resolución de las denuncias o reclamos interpuestos.
- ✓ Coordinar y aprobar la elaboración de los Informes Técnicos que sean requeridos, Reportes mensuales y anuales de la gestión del Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Asistir, tanto al Jefe del Centro como a los Ingenieros Analistas en temas que requieran un soporte técnico o regulatorio respecto a la solución de denuncias, reclamos, diferendos o controversias.
- ✓ Facilitar el apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o de protección al usuario final, en relación a casos en los cuales han sido violados los derechos de los usuarios del sector de electricidad.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Coordinar la integración de equipos para la resolución de controversias u conflictos, entre los usuarios finales y los prestadores de servicios del sector de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ En caso de ser necesario, evaluar la ternas de peritos designados para resolver conflictos entre los usuarios y los prestadores del servicio, cuando se realice un procedimiento de resolución de conflictos.
- ✓ Elaborar presentaciones que sean necesarias en relación a las actividades vinculadas al Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Coordinar la información necesaria para la realización del Plan Anual de Trabajo del Centro.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir la Leyes General de Electricidad y Telecomunicaciones, sus Reglamentos y procedimientos y normativas que guarden relación con el sector de electricidad.
- ✓ Coordinar y apoyar las inspecciones de campo, mediciones e investigación técnica que corresponda, la cual conduzca a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento con el fin de resolver un diferendo comercial o técnico.
- ✓ Supervisar y evaluar los Reportes Técnicos fundamentados que conlleven a resolver los reclamos o diferendos que acontezcan entre un usuario final y el prestador del servicio.
- ✓ Verificar la correcta aplicación de los cargos establecidos en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo, vinculados al sector de electricidad o telecomunicaciones.
- ✓ Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

- ✓ Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro de Atención al Usuario.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Ingeniero en Electricidad. Con formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales, residenciales. Con conocimiento de la regulación del sector de electricidad, normativas y reglamentos aplicables. Así también, con nociones sobre sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa, Tener cinco (5) años de experiencia en la profesión.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Responsable;
- ✓ Analítico;
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión;
- ✓ Buenas relaciones interpersonales;
- ✓ Habilidad para atender a público;
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

- 
- ✓ Redacción de documentos técnicos.
  - ✓ Conocimiento de la instalación de equipos de medición y la interpretación de sus registros.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción;
- ✓ Buena presentación;
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Disposición de desplazarse fuera de la ciudad capital a los Centros Regionales en caso de ser necesario.
- ✓ Manejo de vehículo

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 4 de 3
--	---	---------------

**05**

**TITULO DEL PUESTO:** Analista I de Electricidad

**UBICACIÓN UNIDAD:** Centro de Atención al Usuario, Región Centro

**PUESTO DEL QUE DEPENDE**

**JERÁRQUICAMENTE:** Jefe del Centro de Atención al Usuario

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA** Ninguno

**DIRECTAMENTE:**

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Responsable de ejecutar las actividades correspondientes al programa de trabajo del Centro y de cumplir con los objetivos y metas propuestos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Atender los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de electricidad.
- ✓ Brindar apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o de protección a los usuarios finales, en relación a casos en los cuales han sido violados los derechos de los usuarios del sector de electricidad.
- ✓ Resolver diferendos comerciales o conflictos, mediante acciones de mediación o negociación que se hayan suscitado entre los usuarios finales del sector de electricidad y los prestadores de los servicios.
- ✓ Realizar las acciones que correspondan con el fin de atender las solicitudes de resolver administrativamente los conflictos o diferendos comerciales, entre los usuarios finales y los operadores, en cuanto al sector de electricidad.
- ✓ Realizar inspecciones de campo, mediciones e investigación técnica que corresponda que conduzca a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- ✓ Realizar Reportes Técnicos fundamentados que conlleven a resolver los reclamos o diferendos que acontezcan entre un usuario final y el prestador del servicio.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Verificar la correcta aplicación de los cargos establecidos en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo.
- ✓ Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de electricidad.
- ✓ Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- ✓ Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro de Atención al Usuario.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Ingeniero en Electricidad. Con formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales, residenciales. Con conocimiento de la regulación del sector de electricidad, normativas y reglamentos aplicables. Así también, con nociones sobre sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa, Tener tres (3) años de experiencia en la profesión.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Responsable;
- ✓ Analítico;
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión;
- ✓ Buenas relaciones interpersonales;
- ✓ Habilidad para atender a público;
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
- ✓ Redacción de documentos técnicos.
- ✓ Conocimiento de la instalación de equipos de medición y la interpretación de sus registros.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción;
- ✓ Buena presentación;
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Disposición de desplazarse fuera de la ciudad capital a los Centros Regionales en caso de ser necesario.
- ✓ Manejo de vehículo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**06**

**TITULO DEL PUESTO:** Analista II de Electricidad

**UBICACIÓN UNIDAD:** Centro de Atención al Usuario, Región Centro

**PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:** Jefe del Centro de Atención al Usuario

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Responsable de ejecutar las actividades correspondientes al programa de trabajo del Centro y de cumplir con los objetivos y metas propuestos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Atender los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de electricidad.
- ✓ Captar y realizar un pre-análisis del reclamo interpuesto, y en caso de considerar que éste requiere de un análisis de mayor complejidad remitirlo a la Unidad Técnica.
- ✓ Brindar apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o de protección a los usuarios finales, en relación a casos en los cuales han sido violados los derechos de los usuarios del sector de electricidad.
- ✓ Realizar inspecciones de campo según sea el caso y en los que se determine que no es necesaria la intervención del personal de la Unidad Técnica
- ✓ Realizar las acciones que correspondan con el fin de atender las solicitudes de resolver administrativamente los conflictos o diferendos comerciales, entre los usuarios finales y los operadores, en cuanto al sector de electricidad.
- ✓ Verificar la correcta aplicación de los cargos establecidos en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de electricidad o telecomunicaciones.
- ✓ Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- ✓ Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro de Atención al Usuario.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Técnico en Ingeniería Eléctrica O Estudios a nivel de tercer año de Ing. Eléctrica o carreras afines. Con formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales, residenciales. Con conocimiento de la regulación del sector de electricidad, normativas y reglamentos aplicables ó Tener tres (3) años de experiencia en el sector de electricidad.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Analítico.
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión.
- ✓ Habilidad para atender a público.
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
- ✓ Redacción de documentos técnicos.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción.
- ✓ Buena presentación.
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Manejo de vehículo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**07**

<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	Analista II de Telecomunicaciones
<b>UBICACIÓN UNIDAD:</b>	Centro de Atención al Usuario, Región Centro
<b>PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b>	Jefe del Centro de Atención al Usuario.
<b>PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:</b>	Ninguno
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Responsable de ejecutar las actividades correspondientes al programa de trabajo del Centro y de cumplir con los objetivos y metas propuestos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Atender los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de telecomunicaciones.
- ✓ Captar y realizar un pre-análisis del reclamo interpuesto, y en caso de considerar que éste requiere de un análisis de mayor complejidad remitirlo a la Unidad respectiva.
- ✓ Brindar apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o de protección a los usuarios finales, en relación a casos en los cuales han sido violados los derechos de los usuarios del sector de telecomunicaciones.
- ✓ Realizar de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones, las acciones que correspondan con el fin de atender los conflictos o diferendo que puedan acontecer entre los usuarios finales y los prestadores del servicio de telecomunicaciones y servicios vinculados.
- ✓ Cuando sea necesario realizar inspecciones campo y en los que se determine que no es necesaria la intervención del personal de la Unidad Técnica.
- ✓ Verificar la correcta aplicación de los cargos aprobados por la SIGET en la Tarifa vinculada a los prestadores del servicio de telecomunicaciones.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- 
- ✓ Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de telecomunicaciones.
  - ✓ Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
  - ✓ Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
  - ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
  - ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro de Atención al Usuario.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Técnico en Telecomunicaciones. Con formación en sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa, procesos de facturación. Con conocimiento de la regulación del sector de telecomunicaciones, normativas y reglamentos aplicables. Tener tres (3) años de experiencia en el sector de telecomunicaciones.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

---

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Analítico.
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Habilidad para atender a público.
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
- ✓ Redacción de documentos técnicos.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción.
- ✓ Buena presentación.
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Manejo de vehículo

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**08**

**TITULO DEL PUESTO:** Encargado de Asuntos y Asesoría Legal

**UBICACIÓN UNIDAD:** Centro de Atención al Usuario, Región Centro

**PUESTO DEL QUE DEPENDE**

**JERÁRQUICAMENTE:** Jefe del Centro de Atención al Usuario

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA**

**DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Responsable de ejecutar las actividades correspondientes al programa de trabajo del Centro y de cumplir con los objetivos y metas propuestos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Las tareas a realizar serán efectuadas en coordinación con la Unidad de Asesoría Jurídica de la SIGET.
- ✓ En caso de ser requerido, realizar una revisión integral de los proyectos de resoluciones de reclamos que las Secciones de Captación y Pre Análisis y de la Unidad Técnica, así como también los Centros Regionales, con el objeto que éstos estén conforme al marco regulatorio aplicable y vigente, con respecto a los reclamos que hayan sido interpuestos por los usuarios finales del sector de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Brindar apoyo técnico a la Sección de la Unidad Técnica y de los Centros Regionales, cuando éstos lo soliciten, en relación a mediaciones, conciliaciones o negociación respecto a la solución de diferendos o conflictos suscitados entre los usuarios finales y los prestadores del servicio.
- ✓ Realizar los anteproyectos de Acuerdos vinculados con los procedimientos establecido en cuanto a las solicitudes de resolución de conflictos o afines, relacionados con diferendos acontecidos entre los usuarios finales y los operadores o prestadores del servicio, relacionados con el sector de electricidad.
- ✓ Realizar las acciones que correspondan con el fin de atender o resolver los diferendos acontecidos ente los usuarios finales del sector de

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

telecomunicaciones y los prestadores del servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo que esté determinado en la Ley de Telecomunicaciones,

- ✓ Atender consultas vinculadas al marco legal y regulatorio correspondiente a los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Realizar las acciones que correspondan cuando se inicie un procedimiento de resolución de conflictos establecido en la Ley General de Electricidad, con el fin de atender los reclamos que hayan sido interpuesto al Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Apoyar en las tareas de soporte legal y regulatorias que requieran las Secciones de Captación y Pre Análisis, de la Unidad Técnica y, de los Centros Regionales, con el fin de resolver cualquier reclamo o diferendo que haya acontecido entre el usuario final y el prestador del servicio.
- ✓ Realizar los Borradores de Acuerdos o sentencias mediante los cuales se emitan la resolución y dictamen que conduzcan a resolver los conflictos que hayan acontecido entre los usuarios finales y los prestadores del servicio, cuando éstos se han efectuado mediante los procedimientos de resolución de conflictos establecidos en las normativas respectivas.
- ✓ Realizar todos los actos que sean necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de dicha Sección.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro de Atención al Usuario.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

---

## REQUISITOS NECESARIOS

### EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:

Licenciado en Ciencias Jurídicas. Con conocimiento de los diferentes marcos legales regulatorios relacionados con el sector de electricidad y telecomunicaciones o afines; de la administración institucional del sector público y de la regulación de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, normativas y reglamentos aplicables. Tener tres (3) años de experiencia en puestos similares.

### HABILIDADES Y DESTREZAS:

- ✓ Responsable.
- ✓ Pensamiento analítico.
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Habilidad para atender a público.
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
- ✓ Redacción y preparación de documentos e informes.
- ✓ Presentaciones efectivas y conducción de reuniones.
- ✓ Oportuna toma de decisiones.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.

### OTROS REQUISITOS:

- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción;
- ✓ Mejoramiento permanente.
- ✓ Interés por el cliente;
- ✓ Buena presentación;
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Disposición de desplazarse fuera de la ciudad capital a los Centros Regionales

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**09**

<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	Jefe del Centro Regional.
<b>UBICACIÓN UNIDAD:</b>	Centro Regional (Occidente, Oriente)
<b>PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b>	Jefe del Centro de Atención al Usuario
<b>PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:</b>	Secretaria Recepcionista Analista I de Electricidad Analista II Electricidad Analista II Telecomunicaciones
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Coordinación de los trabajos que se deba realizar en la Unidad Técnica, realizar el análisis técnico de los casos que requieran un estudio por su complejidad, así como de ejecutar las actividades correspondientes al programa de trabajo del Centro Regional y de cumplir con los objetivos y metas propuestos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Coordinar las tareas que involucren al personal del Centro Regional.
- ✓ Coordinar la preparación de Informes Técnicos, Reportes mensuales y anuales de gestión del Centro Regional.
- ✓ Asistir, a los analistas de electricidad en temas que requieran un soporte técnico o regulatorio respecto a la solución de denuncias, reclamos, diferendos o controversias.
- ✓ Brindar apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o de protección al usuario final, en relación a casos en los cuales han sido violados los derechos de los usuarios del sector de electricidad.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 4
--	---	---------------

- ✓ Coordinar la integración de equipos para la resolución de controversias u conflictos, entre los usuarios finales y los prestadores de servicios del sector de electricidad.
- ✓ Coordinar la designación y evaluar la tarea de los peritos designados para resolver conflictos entre los usuarios y los prestadores del servicio, cuando se realice un procedimiento de resolución de conflictos.
- ✓ Elaborar presentaciones que sean necesarias en relación a las actividades vinculadas al Centro Regional o del Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Realizar, según sea el caso, inspecciones y visitas de campo.
- ✓ Coordinar la información necesaria para la realización del Plan Anual de Trabajo del Centro.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir la Leyes General de Electricidad y Telecomunicaciones, sus Reglamentos y procedimientos y normativas que guarden relación con el sector de electricidad.
- ✓ Coordinar y apoyar las inspecciones de campo, mediciones e investigación técnica que corresponda que conduzca a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- ✓ Supervisar y evaluar los Reportes Técnicos fundamentados que conlleven a resolver los reclamos o diferendos que acontezcan entre un usuario final y el prestador del servicio.
- ✓ Verificar la correcta aplicación de los cargos establecidos en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo.
- ✓ Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de electricidad.
- ✓ Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 4
--	---	---------------

- ✓ Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro de Atención al Usuario.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Ingeniero en Electricidad. Con formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales, residenciales. Con conocimiento de la regulación del sector de electricidad, normativas y reglamentos aplicables. Tener cinco (5) años de experiencia en el sector de electricidad.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Analítico.
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Habilidad para atender a público.
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
- ✓ Redacción de documentos técnicos.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 4
--	---	---------------

- 
- ✓ Conocimiento de la instalación de equipos de medición y la interpretación de sus registros.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción.
- ✓ Buena presentación.
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Disposición de desplazarse fuera de la sede del Centro Regional.
- ✓ Manejo de vehículo

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 4 de 4
--	---	---------------

**10**

<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	Secretaria Recepcionista
<b>UBICACIÓN UNIDAD:</b>	Centro Regional (Occidente, Oriente)
<b>PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b>	Jefe del Centro Regional
<b>PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:</b>	Ninguno
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Puesto operativo, Brindar apoyo administrativo y secretarial a la Jefatura del Centro Regional, en el cumplimiento de sus funciones, obligaciones y responsabilidades.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Llevar un registro de control de la correspondencia recibida y entregada del Centro Regional respectivo.
- ✓ Conducir a los usuarios finales cuando gestionan la atención de los reclamos interpuestos ante el Centro Regional y derivarlos a la sección que corresponda o entidad respectiva.
- ✓ Administrar el archivo de la Jefatura del Centro.
- ✓ Atender las llamadas telefónicas y derivarlas a la sección que corresponda.
- ✓ Controlar y archivar la documentación que recibe la Jefatura del Centro Regional correspondiente.
- ✓ Efectuar llamadas concertando citas o reuniones de trabajo de la Jefatura del Centro.
- ✓ Recepcionar la correspondencia interna y externa del Centro Regional respectivo.
- ✓ Registrar y distribuir la correspondencia recibida en el Centro Regional.
- ✓ Distribuir la correspondencia a la entidad o unidad que corresponda.
- ✓ Llevar la agenda de reuniones, citas y otros de la Jefatura del Centro Regional respectivo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Solicitar, coordinar y administrar los útiles y materiales del Centro Regional.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro Regional.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Asistir en coordinación de actividades administrativas
- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo o facilitar la coordinación de éstas.
- ✓ Asistir en eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Secretaria o rama afín. Con conocimiento de manejo de archivos y habilidades secretariales. Tener un (1) año de experiencia en el sector de electricidad o telecomunicaciones.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Manejo del tiempo.
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión.
- ✓ Orientación de servicio.
- ✓ Habilidades para la atención de usuarios.
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
- ✓ Redacción de documentos técnicos.
- ✓ Recopilación de información.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción.
- ✓ Buena presentación.
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Habilidades secretariales

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**11**

**TITULO DEL PUESTO:** Analista I de Electricidad  
**UBICACIÓN UNIDAD:** Centro Regional (Occidente, Oriente)  
**PUESTO DEL QUE DEPENDE**  
**JERÁRQUICAMENTE:** Jefe del Centro Regional  
**PUESTO(S) QUE SUPERVISA** Ninguno  
**DIRECTAMENTE:**  
**NATURALEZA DEL PUESTO:** Responsable de ejecutar las actividades correspondientes al programa de trabajo del Centro y de cumplir con los objetivos y metas propuestos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Atender los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de electricidad.
- ✓ Brindar apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o de protección a los usuarios finales, en relación a casos en los cuales han sido violados los derechos de los usuarios del sector de electricidad.
- ✓ Resolver diferendos comerciales o conflictos, mediante acciones de mediación o negociación que se hayan suscitado entre los usuarios finales del sector de electricidad y los prestadores de los servicios.
- ✓ Realizar las acciones que correspondan con el fin de atender las solicitudes de resolver administrativamente los conflictos o diferendos comerciales, entre los usuarios finales y los operadores, en cuanto al sector de electricidad.
- ✓ Realizar inspecciones de campo, mediciones e investigación técnica que corresponda que conduzca a fundamentar la resolución de un reclamo o la aplicación de un procedimiento para la resolución de un diferendo comercial o técnico.
- ✓ Realizar Reportes Técnicos fundamentados que conlleven a resolver los reclamos o diferendos que acontezcan entre un usuario final y el prestador del servicio.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Verificar la correcta aplicación de los cargos establecidos en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo.
- ✓ Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de electricidad.
- ✓ Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- ✓ Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro Regional.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Ingeniero en Electricidad. Con formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales, residenciales. Con conocimiento de la regulación del sector de electricidad, normativas y reglamentos aplicables. Así también, con nociones sobre sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa, Tener tres (3) años de experiencia en la profesión.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

---

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Responsable;
- ✓ Analítico;
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión;
- ✓ Buenas relaciones interpersonales;
- ✓ Habilidad para atender a público;
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
- ✓ Redacción de documentos técnicos.
- ✓ Conocimiento de la instalación de equipos de medición y la interpretación de sus registros.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción;
- ✓ Buena presentación;
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Disposición de desplazarse fuera de la ciudad capital a los Centros Regionales en caso de ser necesario.
- ✓ Manejo de vehículo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**12**

**TITULO DEL PUESTO:** Analista II de Electricidad

**UBICACIÓN UNIDAD:** Centro Regional (Occidente, Oriente)

**PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:** Jefe del Centro Regional

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Responsable de ejecutar las actividades correspondientes al programa de trabajo del Centro y de cumplir con los objetivos y metas propuestos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Atender los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de electricidad.
- ✓ Captar y realizar un pre-análisis del reclamo interpuesto, y en caso de considerar que éste requiere de un análisis de mayor complejidad remitirlo a la Unidad Técnica.
- ✓ Brindar apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o de protección a los usuarios finales, en relación a casos en los cuales han sido violados los derechos de los usuarios del sector de electricidad.
- ✓ Realizar inspecciones de campo según sea el caso y en los que se determine que no es necesaria la intervención del personal de la Unidad Técnica
- ✓ Realizar las acciones que correspondan con el fin de atender las solicitudes de resolver administrativamente los conflictos o diferendos comerciales, entre los usuarios finales y los operadores, en cuanto al sector de electricidad.
- ✓ Verificar la correcta aplicación de los cargos establecidos en las tarifas aprobadas por la SIGET, así como también los Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario respectivo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de electricidad o telecomunicaciones.
- ✓ Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- ✓ Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro Regional.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Técnico en Ingeniería Eléctrica O Estudios a nivel de tercer año de Ing. Eléctrica o carreras afines. Con formación en sistemas de distribución de energía eléctrica, instalaciones eléctricas industriales, residenciales. Con conocimiento de la regulación del sector de electricidad, normativas y reglamentos aplicables ó Tener tres (3) años de experiencia en el sector de electricidad.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Analítico.
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión.
- ✓ Habilidad para atender a público.
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.
- ✓ Redacción de documentos técnicos.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción.
- ✓ Buena presentación.
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Manejo de vehículo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**13**

**TITULO DEL PUESTO:** Analista II de Telecomunicaciones

**UBICACIÓN UNIDAD:** Centro Regional (Occidentales, Oriente)

**PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:** Jefe del Centro Regional.

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Responsable de ejecutar las actividades correspondientes al programa de trabajo del Centro y de cumplir con los objetivos y metas propuestos.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Atender los reclamos que han sido interpuestos por los usuarios finales del sector de telecomunicaciones.
- ✓ Captar y realizar un pre-análisis del reclamo interpuesto, y en caso de considerar que éste requiere de un análisis de mayor complejidad remitirlo a la Unidad respectiva.
- ✓ Brindar apoyo técnico a la Defensoría del Consumidor, entidades de servicio o de protección a los usuarios finales, en relación a casos en los cuales han sido violados los derechos de los usuarios del sector de telecomunicaciones.
- ✓ Realizar de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones, las acciones que correspondan con el fin de atender los conflictos o diferendo que puedan acontecer entre los usuarios finales y los prestadores del servicio de telecomunicaciones y servicios vinculados.
- ✓ Cuando sea necesario realizar inspecciones campo y en los que se determine que no es necesaria la intervención del personal de la Unidad Técnica.
- ✓ Verificar la correcta aplicación de los cargos aprobados por la SIGET en la Tarifa vinculada a los prestadores del servicio de telecomunicaciones.
- ✓ Cuando sea necesario, participar como mediador en negociaciones o conciliaciones entre los usuarios finales y el prestador del servicio de telecomunicaciones.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Cumplir la política y objetividad en cuanto a la Calidad de la Atención al Usuario.
- ✓ Cumplir los requisitos y estándares de calidad definidos por la Jefatura del Centro, así como la Superintendencia.
- ✓ Conformar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios finales de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.
- ✓ Otras funciones que en su ámbito le delegue el Jefe del Centro Regional.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Participar en diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internaciones cuando se sea requerido.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:**

Técnico en Telecomunicaciones. Con formación en sistemas de redes de telecomunicaciones y afines, conmutación y planta externa, procesos de facturación. Con conocimiento de la regulación del sector de telecomunicaciones, normativas y reglamentos aplicables. Tener tres (3) años de experiencia en el sector de telecomunicaciones.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Analítico.
- ✓ Acostumbrado a trabajar a presión.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Habilidad para atender a público.
- ✓ Conocimiento de paquetes aplicables a equipos de cómputo.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

- 
- ✓ Redacción de documentos técnicos.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Honestidad
- ✓ Discreción.
- ✓ Buena presentación.
- ✓ Que pueda tener disposición de trabajar en horas o días fuera de la jornada laboral.
- ✓ Manejo de vehículo

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**ECCION 02                    DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS.****01****TITULO DEL PUESTO:**                    Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.**UBICACIÓN/ UNIDAD:**                    Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas**PUESTO DEL QUE DEPENDE****JERARQUICAMENTE:**                    Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario**PUESTO(S) QUE SUPERVISA****DIRECTAMENTE:**                    Coordinador de Prensa y Medios,  
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos**NATURALEZA DEL PUESTO:**                    Jefatura de Departamento, responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes actividades y cumplir con los objetivos y metas del Área.**TAREAS TIPICAS:**

- ✓ Definir políticas, planes y actividades de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Superintendencia General de electricidad y Telecomunicaciones.
- ✓ Asesorar en su tema de especialidad y en coordinación con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario al Superintendente, Gerentes y diferentes Jefaturas de Unidades de Apoyo de la SIGET.
- ✓ Dirigir al personal de la Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- ✓ Dar seguimiento y cumplimiento a los planes de trabajo de su área.
- ✓ Definir los temas de carácter público y de interés para la prensa.
- ✓ Preparar y definir estrategias de crisis.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Realizar consultas y solicitar apoyo a jefes de prensa y editores de medios de información sobre temas de interés para SIGET.
- ✓ Coordinar esfuerzos comunicacionales con otras instituciones.
- ✓ Coordinar esfuerzos comunicacionales con operadores de telefonía y electricidad.
- ✓ Realizar procesos de contratación para el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- ✓ Realización de evaluaciones periódicas de las actividades de su personal (cada 4 meses) para revisar la calidad del servicio.
- ✓ Presentar informes mensuales a la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Preparar el plan de trabajo, presupuesto anual y gestionar su revisión y autorización con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales en coordinación con la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

Licenciado en Periodismo, Comunicaciones, Mercadeo o Relaciones Públicas, poseer dos años de trabajo como Jefe de Unidades de Comunicaciones o cinco años de experiencia comprobable en medios de comunicación. Experiencia laboral acumulada especialmente en prensa escrita y televisiva.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Capacidad de planeación y organización.
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
- ✓ Habilidad y capacidad para conducir y conformar grupos de trabajo.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Creatividad e iniciativa.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
- ✓ Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad.
- ✓ Contactos estratégicos en medios de comunicación.
- ✓ Discreción y confidencialidad.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Que pueda trabajar en cualquier ciudad y/o en el interior del país.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Conocimiento del idioma inglés.
- ✓ Buena ortografía y gramática.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**02**

<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	Coordinador de Prensa y Medios
<b>UBICACIÓN/ UNIDAD:</b>	Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas
<b>PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b>	Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas
<b>PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:</b>	Asistente de Redes Sociales y Multimedia Asistente de Monitoreo e Investigaciones Asistente de Producción Audiovisual
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Sistematizar los sucesos vinculados a SIGET (en general) y a Electricidad y Telecomunicaciones (en particular) con el propósito de realizar un análisis crítico de éstas para desarrollar estrategias de abordaje de situaciones que desnaturalicen, deformen y desinformen sobre el quehacer regulador de SIGET y sobre la vulneración de los derechos de la Población Salvadoreña en lo que respecta a los servicios regulados. Puesto encargado de coordinar la relación directa con los periodistas de los medios de información

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Preparar cualquier material informativo (boletines, convocatorias de prensa y fotografías, revisión de material de televisión que se subcontrate y luego se envíe a los canales de Televisión que no asistan a eventos de SIGET).
- ✓ Realizar la convocatoria a medios de comunicación para conferencias de prensa.
- ✓ Dar seguimiento a los sucesos y efectuar una lectura para prevenir las posibles crisis informativas que se avecinen.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Hacer un análisis del contenido noticioso coyuntural (de medios escritos, radiales, televisivos y redes sociales) con el propósito de abordar los temas que desnaturalicen el quehacer de SIGET.
- ✓ Desempeñar el rol de reportero interno (Grabar declaraciones del Superintendente o Gerentes, cubrir eventos, diseñar y ejecutar registro video grafico de eventos, entregar boletines de prensa o información adicional a los periodistas, etc.) con el propósito de formar e informar al personal sobre las actividades que realizan las diversas dependencias de la institución.
- ✓ Presentar a medios de comunicación las historias de éxito de SIGET logradas a partir del trabajo coordinado con la población salvadoreña.
- ✓ Cubrir eventos externos (conferencias de prensa, presentaciones y actos públicos) para sistematizar la información brindada a la población salvadoreña.
- ✓ Organizar las conferencias de prensa vigilando anticipar el tipo y contenido de las intervenciones periodísticas, así como el orden de participación de éstos.
- ✓ Tomar fotografías en eventos y sucesos de interés a la SIGET.
- ✓ Contactar con gerencias de Electricidad y Telecomunicaciones para procesar información de consumo de medios de información.
- ✓ Atender a Periodistas.
- ✓ Coordinar las publicaciones internas de la SIGET (Revista, Memoria de Labores, Brochures, etc).
- ✓ Proponer temas noticiosos a los medios.
- ✓ Buscar espacios en radio y televisión para entrevistas con Superintendente y Gerentes de Electricidad y Telecomunicaciones.
- ✓ Redactar discursos de apertura para diversos eventos para el Superintendente.
- ✓ Retroalimentar a otras gerencias sobre problemas o denuncias surgidas en los medios de comunicación para que la institución tome acciones correctivas y preventivas.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

- ✓ Establecer estrategias de educación de la población, opinión pública y de los diversos usuarios de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, sobre el funcionamiento de los mismos.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Coordinar atenciones para periodistas en eventos organizados por SIGET.
- ✓ Atender a estudiantes y público en general que requieran información sobre el trabajo y funciones de SIGET.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.
- ✓ Apoyar a las Gerencias y otras Unidades de Apoyo de SIGET con material visual (fotografías y vídeo).

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

Licenciado en Periodismo, Comunicaciones o Relaciones Públicas, poseer dos años de trabajo como periodista institucional o dos años de experiencia comprobable en medios de comunicación. Experiencia laboral acumulada especialmente en prensa escrita y televisiva.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Buena redacción y ortografía.
- ✓ Conocimiento en diseño gráfico.
- ✓ Conocimiento en impresiones y publicaciones.
- ✓ Conocimiento y destreza para toma de fotografías.
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

- 
- ✓ Capacidad trabajar en equipo.
  - ✓ Liderazgo.
  - ✓ Buenas relaciones interpersonales.
  - ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
  - ✓ Creatividad e iniciativa.
  - ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
  - ✓ Buenas relaciones con medios de información y periodistas.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad.
- ✓ Contactos estratégicos en medios de comunicación.
- ✓ Discreción y confidencialidad.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Buena Presentación.
- ✓ Que pueda trabajar en cualquier ciudad y/o en el interior del país.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Conocimiento del idioma inglés.
- ✓ Buena ortografía y gramática.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 4 de 3
---	---	---------------

**03****TITULO DEL PUESTO:** Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos**UBICACIÓN/ UNIDAD:** Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas**PUESTO DEL QUE DEPENDE****JERARQUICAMENTE:** Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.**PUESTO(S) QUE SUPERVISA****DIRECTAMENTE:** Ninguno**NATURALEZA DEL PUESTO:** Puesto de apoyo al Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, especialmente en lo que se refiere a la planificación, producción y pauta de campañas publicitarias para la SIGET. Además en la organización de eventos internos y externos de la institución.**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Solicitar los anuncios y publicaciones en Diario Oficial y periódicos de circulación masiva.
- ✓ Preparar y organizar el montaje de eventos.
- ✓ Coordinar con hoteles y restaurantes para reservas de SIGET.
- ✓ Coordinar la Logística para eventos.
- ✓ Apoyar al Departamento de Recursos Humanos para celebraciones internas SIGET (día de la Secretaria, Ordenanza, Aniversario de la Institución, celebración en general, etc.).
- ✓ Coordinar con agencia de publicidad para la publicación de anuncios de la SIGET.
- ✓ Coordinar y ser el enlace con agencia de publicidad para la definición, producción y pauta en medios de Campañas de Publicidad.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Representar a la SIGET en el montaje de eventos interinstitucionales (Festividades de la Independencia, Aniversario de La Paz, Campañas del Ejecutivo, etc).
- ✓ Coordinar con Gerencias de Telecomunicaciones y Electricidad para la publicación de resoluciones o anuncios de subastas.
- ✓ Preparar y elaboración de materiales publicitarios (banners, rótulos, afiches, banderas, pines, logos, etc.).
- ✓ Coordinar y asumir las responsabilidades en conjunto con Protocolo.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Asistir a diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Apoyar a la Jefatura de la Asesoría de Comunicaciones en la planificación y elaboración de la planeación estratégica institucional.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

Egresado o Licenciado en Periodismo, Comunicaciones, Publicidad o Mercadeo. Haber trabajado dos años en unidades de comunicaciones, y agencias de publicidad. Con experiencia en medios de comunicación masiva de al menos dos años.

Experiencia en el desarrollo de actividades de Relaciones Públicas y organización y montaje de eventos es un factor muy importante.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Conocimiento en diseño gráfico.
- ✓ Capacidad de organización.
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

- ✓ Conocimiento de planificación y montaje de campañas publicitarias.
- ✓ Conocimiento en Producción de Spot Televisivos y de Radio.
- ✓ Experiencia en la compra de espacios en medios de comunicación (pauta publicitaria).
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Creatividad e iniciativa.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
- ✓ Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad.
- ✓ Contactos estratégicos en medios de comunicación y sus áreas de publicidad.
- ✓ Contacto estratégico con agencias de publicidad y marketing.
- ✓ Discreción y confidencialidad.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Buena Presentación.
- ✓ Que pueda trabajar en cualquier ciudad y/o en el interior del país.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Conocimiento del idioma inglés.
- ✓ Buena ortografía y gramática.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**04**

**TITULO DEL PUESTO:** Asistente de Redes Sociales y Multimedia

**UBICACIÓN/ UNIDAD:** Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**PUESTO DEL QUE DEPENDE**

**JERÁRQUICAMENTE:** Coordinador de Prensa y Medios.

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA**

**DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Administrar las redes sociales y crear soportes de comunicación para el área digital.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Planificar mensualmente el contenido de SIGET para redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube).
- ✓ Programar un calendario editorial (Semanal o mensual) con las publicaciones diarias que se requieran en cada red social.
- ✓ Cubrir actividades en tiempo real que generen cercanía con el público.
- ✓ Diseñar cintillo que acompañe a las publicaciones.
- ✓ Diseñar el cover y perfil picture mensual o cuando algún evento así lo requiera.
- ✓ Diseñar y crear las campañas para redes sociales y medios digitales.
- ✓ Crear el Plan Promoted Post para generar Interacción en Facebook.
- ✓ Publicar los contenidos previamente aprobados.
- ✓ Crear interacción con los usuarios.
- ✓ Gestionar respuestas a las preguntas de los usuarios.
- ✓ Interactuar con otras fan pages que hayan sido identificadas previamente como influenciadores.
- ✓ Generar conversación y mantener una percepción positiva de la institución.
- ✓ Generar un reporte mensual en el que se muestran los resultados obtenidos por mes y la efectividad de la estrategia de contenido.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Monitorear en redes sociales y medios digitales en situaciones de crisis de comunicación.
- ✓ Crear un protocolo para medios digitales en caso de enfrentar una posible crisis de comunicación.
- ✓ Crear un reporte final sobre cómo se manejó la crisis enfrentada.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Crear los ejes estratégicos del contenido de SIGET para redes sociales
- ✓ Asistir a diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Apoyar a la Jefatura de la Asesoría de Comunicaciones en la planificación y elaboración de la planeación estratégica institucional.
- ✓

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

Licenciado o estudios en Comunicación Social o Relaciones Públicas, poseer dos años de trabajo como Social Media Manager o dos años de experiencia comprobable en el manejo de redes sociales a nivel profesional. Experiencia laboral acumulada especialmente en Marketing de contenidos y estrategias para redes sociales.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Buena redacción y ortografía.
- ✓ Conocimiento en diseño gráfico.
- ✓ Conocimientos sobre imagen visual corporativa.
- ✓ Manejo avanzado de programas de diseño (Adobe Photoshop, Adobe Ilustrador, InDesing)
- ✓ Manejo de programas de edición de Audio y Video (Adobe Audition, Adobe Premier Pro)
- ✓ Conocimiento y destreza para toma de fotografías.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

- 
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Capacidad trabajar en equipo.
  - ✓ Liderazgo.
  - ✓ Buenas relaciones interpersonales.
  - ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
  - ✓ Creatividad e iniciativa.
  - ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
  - ✓ Buenas relaciones con medios de información y periodistas.
  - ✓ Conocimientos en atención a usuarios

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad.
- ✓ Contactos estratégicos en medios de comunicación.
- ✓ Experiencia en la realización de cobertura de actividades en tiempo real en redes sociales.
- ✓ Discreción y confidencialidad.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Buena Presentación.
- ✓ Que pueda trabajar en cualquier ciudad y/o en el interior del país.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Conocimiento básico del idioma inglés.
- ✓ Buena ortografía y gramática.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
---	---	---------------

**05****TITULO DEL PUESTO:** Asistente de Monitoreo e Investigaciones.**UBICACIÓN/ UNIDAD:** Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas**PUESTO DEL QUE DEPENDE****JERÁRQUICAMENTE:** Coordinador de Prensa y Medios.**PUESTO(S) QUE SUPERVISA****DIRECTAMENTE:** Ninguno**NATURALEZA DEL PUESTO:** Monitorear las noticias relacionadas con el que hacer de la SIGET, en los medios escritos, radiales, televisivos y digitales, con el propósito de divulgarlas al personal de SIGET y darlas a conocer al público en general; además llevar a cabo investigaciones periodísticas de temas relacionadas con las telecomunicaciones y electricidad.**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Realizar monitoreo de noticias en medios escritos, radio, televisión y medios digitales.
- ✓ Llevar a cabo cobertura noticiosa de eventos institucionales.
- ✓ Producir el noticiero institucional SIGET.
- ✓ Realizar reportajes de SIGET: Electricidad, telecomunicaciones, CAU, etc.
- ✓ Realizar transmisiones en vivo de eventos institucionales.
- ✓ Elaborar y divulgar el boletín interno de noticias.
- ✓ Tomar de fotografías en los eventos.
- ✓ Administrar el archivo de monitoreo de noticias.
- ✓ Elaborar boletines de prensa.
- ✓ Realizar convocar a la prensa, para dar cobertura a los eventos institucionales.
- ✓ Elaborar las entrevistas para el informativo semanal de SIGET.
- ✓ Dar seguimiento a publicaciones relacionadas con temas de electricidad y telecomunicaciones. (Revisar y archivar publicidad de los entes regulados).

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Participar en la planeación y ejecución de conferencias de prensa.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Asistir a diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Apoyar a la Jefatura de la Asesoría de Comunicaciones en la planificación y elaboración de la planeación estratégica institucional.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

Licenciado o estudios en Comunicación Social o Relaciones Públicas, poseer dos años de experiencia como periodista institucional o dos años en medios de comunicación. Preferiblemente que posea experiencia en periodismo investigativo.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Conocimiento en la realización de periodismo investigativo.
- ✓ Habilidad para el manejo de los medios de información.
- ✓ Buena redacción y ortografía.
- ✓ Conocimientos sobre imagen visual corporativa.
- ✓ Conocimiento y destreza para toma de fotografías.
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
- ✓ Capacidad trabajar en equipo.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Creatividad e iniciativa.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
- ✓ Buenas relaciones con medios de información y periodistas.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

- 
- ✓ Conocimientos en atención a usuarios

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad.
- ✓ Contactos estratégicos en medios de comunicación.
- ✓ Discreción y confidencialidad.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Buena Presentación.
- ✓ Que pueda trabajar en cualquier ciudad y/o en el interior del país.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Conocimiento básico del idioma inglés.
- ✓ Buena ortografía y gramática.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**06**

**TITULO DEL PUESTO:** Asistente de Producción Audiovisual.  
**UBICACIÓN/ UNIDAD:** Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**PUESTO DEL QUE DEPENDE**

**JERÁRQUICAMENTE:** Coordinador de Prensa y Medios.

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA**

**DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:****TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Diseñar la línea gráfica de las campañas publicitarias institucionales, tales como: noticiero institucional, reportajes SIGET y transmisiones en vivo de eventos institucionales.
- ✓ Producir y emitir material publicitario.
- ✓ Realizar grabaciones en video cámara.
- ✓ Elaborar los guiones de los videos.
- ✓ Elaboración de afiches, trípticos, etc.
- ✓ Elaboración de cuñas radiales.
- ✓ Elaboración de flyers.
- ✓ Planificación y producción en radio y video de informativo semanal de SIGET.
- ✓ Apoyar en la planeación y ejecución de conferencias de prensa que la institución lleve a cabo.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Asistir a diferentes reuniones de trabajo.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Apoyar a la Jefatura de la Asesoría de Comunicaciones en la planificación y elaboración de la planeación estratégica institucional.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

## REQUISITOS NECESARIOS

### EDUCACION Y EXPERIENCIA:

Licenciado o estudios en Comunicación Social o Relaciones Públicas, poseer dos años de experiencia como camarógrafo, producción y edición de video.

### HABILIDADES Y DESTREZAS:

- ✓ Manejo, conocimiento y destreza para la toma de video.
- ✓ Buena redacción y ortografía.
- ✓ Conocimiento en diseño gráfico.
- ✓ Conocimientos sobre imagen visual corporativa.
- ✓ Manejo avanzado de programas de diseño (Adobe Photoshop, Adobe Ilustrador, InDesing)
- ✓ Manejo de programas de edición de Audio y Video (Adobe Audition, Adobe Premier Pro)
- ✓ Conocimiento y destreza para toma de fotografías.
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
- ✓ Capacidad trabajar en equipo.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Creatividad e iniciativa.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
- ✓ Buenas relaciones con medios de información y periodistas.
- ✓ Conocimientos en atención a usuarios

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Honestidad.
- ✓ Contactos estratégicos en medios de comunicación.
- ✓ Experiencia en la realización de cobertura de actividades en tiempo real en redes sociales.
- ✓ Discreción y confidencialidad.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Buena Presentación.
- ✓ Que pueda trabajar en cualquier ciudad y/o en el interior del país.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Conocimiento básico del idioma inglés.
- ✓ Buena ortografía y gramática.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**07**

**TITULO DEL PUESTO:** Encargado de Protocolo Institucional.  
**UBICACION / UNIDAD:** Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**PUESTO DEL QUE DEPENDE**

**JERARQUICAMENTE:** Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA**

**DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Puesto responsable de mantener las buenas prácticas protocolares, las normas de correspondencia y cortesía, en reuniones, conferencias, entrevistas, visitas, etc., que se lleven a cabo entre los funcionarios de SIGET y los funcionarios de las diferentes instituciones y otras personalidades.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Administrar agenda institucional del Superintendente
- ✓ Atender y acompañar audiencias a petición del Superintendente con autoridades de gobierno, embajadores y visitantes, vinculados a la gestión de la SIGET.
- ✓ Atender reuniones institucionales con entidades y organismo internacionales.
- ✓ Coordinación y acompañamiento en actos, reuniones ejecutivas y otras similares
- ✓ Organizar comidas de trabajo: desayunos, almuerzos y cenas.
- ✓ Atención y recibimientos de Visitas de carácter oficial.
- ✓ Administrar y actualizar periódicamente directorio de contactos Institucionales.
- ✓ Coordinar asistencia a recepciones.
- ✓ Velar por la imagen de la institución.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 1 de 3
--	---	---------------

- ✓ Coordinar y prever detalles necesarios para la organización de misiones internacionales: reservación de alojamiento, preparación de agenda de trabajo, confirmación de visitas y recorridos en caso sea necesario; preparación completa de itinerarios de vuelos
- ✓ Demás actividades requeridas por el Titular.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Elaborar planes de trabajo y presupuestos anuales de su área.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

Poseer estudios Técnicos en Relaciones Públicas, Mercadeo ó ramas afines. Experiencia de por lo menos dos años de haber laborado como responsable de las actividades Protocolarias.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Manejo de imagen, etiqueta y diferencias culturales.
- ✓ Conocimiento de protocolo de Estado y precedencia del Gabinete de Gobierno.
- ✓ Conocimiento de protocolo institucional y buenas maneras.
- ✓ Habilidad para organizar y administrar agenda y actividades
- ✓ Criterio político.
- ✓ Relaciones políticas, diplomáticas e interinstitucionales.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 2 de 3
--	---	---------------

---

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Habilidad de Trabajar bajo de Presión
- ✓ Capacidad de Trabajar en Equipo
- ✓ Discreción y confidencialidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Excelente presentación e imagen personal.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 3 de 3
--	---	---------------

**08**

**TITULO DEL PUESTO:** Técnico en Comunicaciones.  
**UBICACION / UNIDAD:** Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**PUESTO DEL QUE DEPENDE**

**JERARQUICAMENTE:** Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA**

**DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Cubrir eventos Institucionales en las áreas de comunicación, Monitorear las noticias relacionadas con el que hacer de la SIGET, en los medios escritos, radiales, televisivos y digitales, con el propósito de divulgarlas al personal de SIGET y darlas a conocer al público en general; además llevar a cabo investigaciones periodísticas de temas relacionadas con las telecomunicaciones y electricidad.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Administrar agenda de Eventos institucional del Superintendente
- ✓ Promover campañas informativas enfocadas a dar a conocer al ciudadano los servicios que brinda la Institución.
- ✓ Atender y acompañar eventos a petición del Superintendente con autoridades de gobierno, embajadores y visitantes, vinculados a la gestión de la SIGET.
- ✓ Atender reuniones institucionales con entidades y organismo internacionales.
- ✓ Coordinación y acompañamiento en actos, reuniones ejecutivas y otras similares

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 4 de 3
--	---	---------------

- ✓ Organizar un sistema de comunicación al interior de la Siget.
- ✓ Dar cobertura de Visitas de carácter oficial.
- ✓ Administrar y actualizar periódicamente directorio de contactos periodísticos.
- ✓ Coordinar asistencia a eventos Institucionales.
- ✓ Velar por la imagen de la institución.
- ✓ Demás actividades requeridas por el Titular.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Elaborar planes de trabajo y presupuestos anuales de su área.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar y cubrir eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

Poseer estudios en Comunicaciones, Relaciones Públicas a nivel como mínimo de tercer año. Ó Experiencia comprobada de por lo menos dos años de haber laborado como responsable de las actividades de Promoción social y comunicaciones.

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Conocimiento de Mecanismo de Comunicación y Difusión.
- ✓ Conocimiento de protocolo institucional y buenas maneras.
- ✓ Elaboración de Medios de publicidad.
- ✓ Manejo de equipos de Comunicación,

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Habilidad de Trabajar bajo de Presión

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 5 de 3
--	---	---------------

- 
- ✓ Capacidad de Trabajar en Equipo
  - ✓ Discreción y confidencialidad
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Buena presentación e imagen personal.
  - ✓ Buenas relaciones interpersonales

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo	Sección 02 Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Página 6 de 3
--	---	---------------

---

**SECCION 03                    DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACION Y  
TRANSPARENCIA.****01**

- TITULO DEL PUESTO:**                    Oficial de Información y Transparencia
- UBICACION / UNIDAD:**                    Departamento de Acceso a Información y Transparencia.
- PUESTO DEL QUE DEPENDE  
JERARQUICAMENTE:**                    Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia y Comunicaciones.
- PUESTO(S) QUE SUPERVISA  
DIRECTAMENTE:**                    Técnico en Monitoreo y Control de Calidad  
Técnico en Manejo de Documentos.
- NATURALEZA DEL PUESTO:**                    Puesto ejecutivo orientado a aplicar y velar por el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Diseñar y ejecutar el modelo que facilita la producción, flujo y acceso a la información.
- ✓ Coordinar el funcionamiento del modelo que fomenta la cultura de transparencia y acceso a la información por medio de los lineamientos y normativas para asegurar el flujo de información institucional de manera sistemática hacia la Unidad de Acceso a la Información y de ésta hacia la ciudadanía.
- ✓ Elaborar planes estratégicos y operativos de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia y presentarlos al Gerente para su aprobación.
- ✓ Coordinar el proceso del acceso a la información de manera oportuna, pronta, integra, eficaz y transparente a la ciudadanía.
- ✓ Acompañar a las Gerencias, Departamentos y Unidades Técnicas, administrativas y operativas en la definición y automatización de procesos que agilicen el flujo de información.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 1 de 3
---	--	---------------

- ✓ Coordinar con las Gerencias, Departamentos y Unidades el procesamiento y la publicación de la información oficiosa.
- ✓ Aplicar los criterios legales de la Información reservada y confidencial, estableciendo medidas para su resguardo y el manejo.
- ✓ Recibir y dar respuesta a peticiones de información (documentos y explicación técnica de procedimientos implementados).
- ✓ Definir mecanismos y estrategias de monitoreo y mejora continua en los procesos de manejo de información.
- ✓ Proponer mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas de la institución.
- ✓ Planificar, coordinar y dar seguimiento a todas las actividades del área de Registro.
- ✓ Coordinar con el Departamento de Comunicaciones y con la Unidad de Informática la actualización de la hoja web en la parte que corresponde a Información y transparencia.

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Elaborar el plan de trabajo y presupuesto anual.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

- ✓ Graduado universitario preferiblemente en Ingeniería en tecnologías de la información, Ciencias Sociales y carreras afines.
- ✓ Experiencia en el área de trabajo no menor de 4 años.
- ✓ Experiencia de 2 años en cargos de jefatura similares.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 2 de 3
---	--	---------------

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Capacidad de planeación y organización.
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
- ✓ Habilidad y capacidad para conducir y conformar equipos de trabajo.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Creatividad e iniciativa.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.
- ✓ Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Excelencia en el trabajo
- ✓ Honestidad.
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Discreción.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Buena Presentación.
- ✓ Que pueda trabajar en cualquier ciudad y/o en el interior del país.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Puntualidad y Responsabilidad.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 3 de 3
---	--	---------------

**02**

**TITULO DEL PUESTO:** Técnico en Monitoreo y Control de Calidad.

**UBICACION / UNIDAD:** Unidad de Acceso a Información y Transparencia.

**PUESTO DEL QUE DEPENDE**

**JERARQUICAMENTE:** Oficial de Información y Transparencia.

**PUESTO(S) QUE SUPERVISA**

**DIRECTAMENTE:** Ninguno

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Puesto técnico orientado al monitoreo y al control de calidad de los documentos que ingresan a la unidad de Acceso a la Información para dar respuesta a la ciudadanía.

**TAREAS TIPICAS:**

- ✓ Apoyar en el diseño e implementación de herramientas que faciliten el flujo de información entre las unidades operativas y administrativas hacia la unidad de Acceso a la Información y Transparencia.
- ✓ Revisar que toda documentación recibida en la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia, cumpla con los lineamientos de calidad definidos por dicha unidad.
- ✓ Dar seguimiento con las unidades operativas y administrativas a la información documentación solicitada por la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.
- ✓ Proporcionar capacitación al personal responsable sobre el flujo automatizado para el manejo de información entre las unidades operativas y administrativas con la unidad de Acceso a la Información y Transparencia.
- ✓ Asesorar a la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia, sobre aspectos y normativas jurídicas de acuerdo a la LAIP.
- ✓ Apoyar el diseño de nuevos formatos y reportes para la presentación de la información oficiosa, de acuerdo a los sugeridos por la ley.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 1 de 3
---	--	---------------

- ✓ Apoyar en el indexado de documentos tanto fuera como dentro del sistema de información.
- ✓ Atender al público solicitante de información
- ✓ Gestionar para que se resuelva dentro del plazo establecido, las solicitudes y demás asuntos que sean presentados a la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (tanto del público interno como externo), de acuerdo al orden de entrada, el carácter legal y de conforme a la modalidad que el peticionario requiere.
- ✓ Responsable de la emisión de resoluciones a solicitudes y demás presentadas en la Unidad población demandante de servicios (interna y externa)
- ✓ Elaborar diferentes tipos de reportes estadísticos sobre el uso de la información, tanto a nivel interno como por parte del público.
- ✓ Apoyar en el diseño e implementación de una herramienta que permita medir el grado de satisfacción de la población que realiza trámites con la Unidad en diferentes modalidades (telefónica, en línea, presencial).

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Emitir opinión legal verbal o escrita orientada a dar respuesta a las solicitudes de información.
- ✓ Elaborar informes sobre resoluciones legales emitidas siempre que se lo solicite la Oficial de Información.
- ✓ Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- ✓ Colaborar en eventos de capacitación cuando se requiera.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.
- ✓ Evaluación del flujo de información automatizado.
- ✓ Apoyar diversos equipo de trabajo de acuerdo a requerimiento
- ✓ Representar a la Unidad de Información y Transparencia cuando fuese necesario
- ✓ Apoyar la redacción de informes cuando fuese necesario

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 2 de 3
---	--	---------------

## REQUISITOS NECESARIOS

### EDUCACION Y EXPERIENCIA:

- ✓ Abogado y Notario de la República de El Salvador
- ✓ Experiencia en derecho administrativo 2 años
- ✓ Experiencia laboral con instituciones autónomas.
- ✓ Manejo de documentos

### HABILIDADES Y DESTREZAS:

- ✓ Conocimiento y experiencia en la aplicación de leyes, reglamentos e instructivos relacionados con la naturaleza del puesto.
- ✓ Experiencia en la emisión de resoluciones de carácter legal.
- ✓ Experiencia en negociación y resolución de conflictos.
- ✓ Capacidad de análisis y síntesis.
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
- ✓ Habilidad y capacidad para conducir y conformar grupos de trabajo.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Creatividad e iniciativa.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.

### OTROS REQUISITOS:

- ✓ Honestidad.
- ✓ Discreción.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Que pueda trabajar en cualquier ciudad y/o en el interior del país.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Puntualidad y Responsabilidad.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 3 de 3
---	--	---------------

**03**

<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	Técnico en Organización, Manejo de Documentos y Atención a la Ciudadanía.
<b>UBICACION / UNIDAD:</b>	Departamento de Acceso a Información y Transparencia.
<b>PUESTO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE:</b>	Oficial de Información y Transparencia.
<b>PUESTO(S) QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:</b>	Ninguno
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Puesto técnico responsable de mantener actualizado el Sistema de Información y el Portal Web para el acceso a la información pública; así como también implementar los lineamientos para el archivo físico en las unidades operativas y administrativas.

**TAREAS TÍPICAS:**

- ✓ Ejecutar procesos vinculados a la actualización de los Sistemas de Información OnBase y el Portal Web de acceso a la información pública y transparencia.
- ✓ Gestionar, revisar y publicar información necesaria para garantizar que el portal esté actualizada en tiempo y forma.
- ✓ Implementar lineamientos y medidas definidas por la Unidad de acceso a la Información y Transparencia para el manejo de información y atención a la población en diferentes modalidades: Presencial, en línea, por teléfono así como para el manejo de los archivos físico y digital de la unidad.
- ✓ Asegurar que toda información publicada en el Portal, esté debidamente resguardada, manteniendo la respectiva identificación entre físico y digital.
- ✓ Digitalizar e indexar documentos, tanto en el OnBase como en el Portal web.
- ✓ Generación de reportes estadísticos

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 1 de 3
---	--	---------------

**TAREAS OCASIONALES:**

- ✓ Diseño de formatos diversos sobre informes del quehacer institucional.
- ✓ Ser la persona enlace entre SIGET y otras instancias cuando sea requerido.
- ✓ Apoyar los procesos de planificación de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia y de la institución cuando sea requerido.
- ✓ Representar a la Institución en reuniones, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.
- ✓ Registrar los requerimientos de información, el costo, respuesta y hacer informes en el cumplimiento de esta tarea.
- ✓ Apoyar en la revisión de documentos previa entrega o remisión a la ciudadanía.
- ✓ Apoyo en labores secretariales de las unidades operativas y administrativas en el manejo del archivo físico.

**REQUISITOS NECESARIOS****EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

Formación técnica en la administración de documentos, sistemas de información, páginas web, atención a la población. Experiencia en el área no menor de 3 años

**HABILIDADES Y DESTREZAS:**

- ✓ Control de calidad de documentos
- ✓ Manejo de Sistemas de Información y Portales Web
- ✓ Manejo de documentos diversos
- ✓ Excelente redacción y ortografía
- ✓ Habilidad para trabajo en equipo.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Creatividad e iniciativa.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo metas y objetivos.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 2 de 3
---	--	---------------

**OTROS REQUISITOS:**

- ✓ Alta capacidad de comunicación.
- ✓ Alto nivel de iniciativa
- ✓ Honestidad.
- ✓ Discreción.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Que pueda trabajar en cualquier ciudad y/o en el interior del país.
- ✓ Dominio de diferentes paquetes computacionales.
- ✓ Puntualidad y Responsabilidad.

Capítulo V Descripción Básica de Puestos de Trabajo.	Sección 04 Protocolo Institucional.	Página 3 de 3
---	--	---------------

**CAPITULO VI LISTADO DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES****SECCIÓN 00 LISTADO DE DISTRIBUCIONES****1) Edición 1 :**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**2) Distribución Adicional:**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**3) Revisiones: (Modificaciones por Capítulo)**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**4) Listado de Ediciones/Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 00 Listado de Ediciones	Página 2 de 1
-------------------------------------	------------------------------------	---------------