

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECCION:

## STAFF DE APOYO A LA SUPERINTENDENTE



## CONTENIDO

<b>CAPITULO II</b>	<b>Aspectos Específicos – Staff de Apoyo a Superintendente.</b>
Sección 00	Contenido
Sección 01	Sección Única
Sección 02	Estructura Organizativa
Sección 03	Estrategias y Políticas del Staff de Apoyo a Superintendente.
<b>CAPITULO III</b>	<b>Objetivos, Funciones y Relaciones de Trabajo.</b>
Sección 00	Dirección Superior.
<b>CAPITULO IV</b>	<b>Base Legal.</b>
Sección 00	Sección Única.
<b>CAPITULO V</b>	<b>Descripción Básica de los Puestos de Trabajo.</b>
Sección 00	Staff de Apoyo a Superintendente.
	01 Asesor Administrativo Financiero
	02 Asesor Jurídico
	03 Asesor Técnico
	04 Asistente Administrativo
	05 Asistente Ejecutiva
<b>CAPITULO VI</b>	<b>Listado de Distribución, Revisiones y Ediciones.</b>
Sección 00	Sección única

**SECCIÓN 00 SECCIÓN ÚNICA**

El Staff de apoyo a Superintendencia es ejecutivo, administrativo financiero, jurídico y técnico

El Superintendente es la máxima autoridad de la institución a nivel ejecutivo, dependiendo directamente de la Junta de Directores.

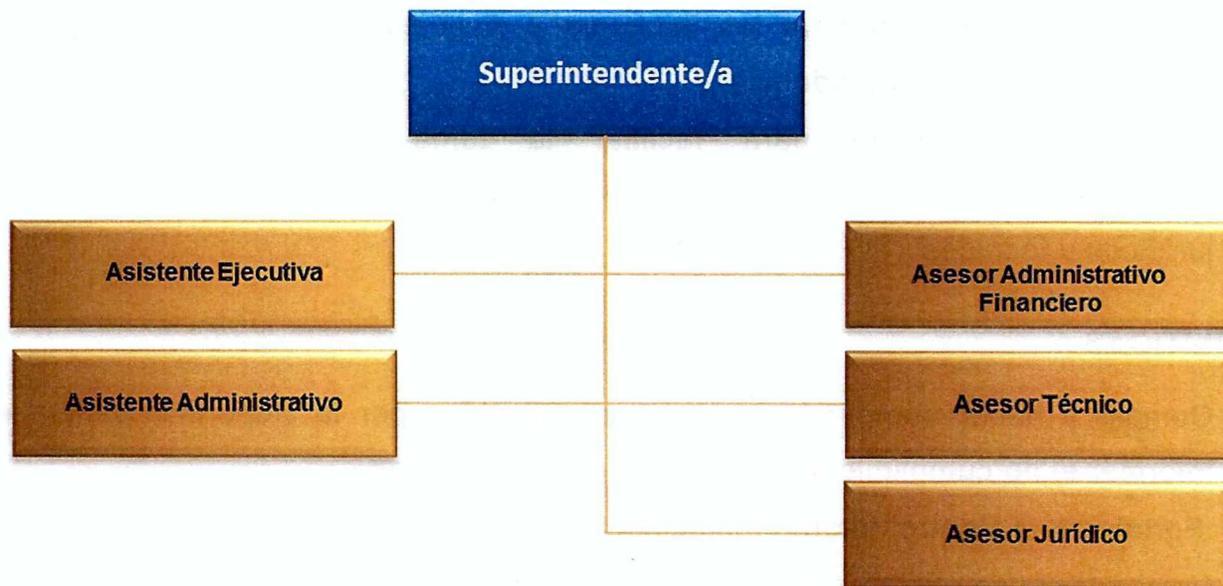
La autoridad está determinada por el Superintendente y es para todo el personal que integral a institución no solo al Staff

A continuación se presenta el Organigrama por puestos de trabajo del Staff de Apoyo a Superintendente.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 00 Staff de Apoyo la - Superintendente	Página 1 de 1
-------------------------------------	--	---------------

**SECCION 02**

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA  
STAFF DE APOYO A SUPERINTENDENTE**



---

**SECCIÓN 03      ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DEL STAFF DE APOYO A SUPERINTENDENTE.****ESTRATEGIAS**

- Dependerá jerárquicamente del Superintendente/a.
- Coordinará e implementará las acciones y disposiciones institucionales que emanen de la Superintendencia.
- Apoyará directamente para facilitar la toma de decisiones de la Superintendencia asesorando en los temas Administrativos, financieros, jurídicos y técnicos

**POLÍTICAS**

- Cumplir y hacer cumplir las normas establecidas por la Superintendencia e informar el no cumplimiento a las políticas establecidas.
- .Fortalecer el Control Interno Institucional.
- Velar por el uso eficiente y racional de los recursos de la institución.

Capítulo II Aspectos Específicos	Sección 03 Estrategias y Políticas Staff de Apoyo a Superintendente	Página 1 de 1
-------------------------------------	---	---------------

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

### **SECCIÓN 00 STAFF DE APOYO A SUPERINTENDENTE.**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Asesorar, Analizar, estudiar y recomendar sobre informes, escritos, proyectos, planes de la institución, así como también todas las actividades inherentes a las funciones desarrolladas por el Superintendente aportando toda la experticia, conocimiento y habilidades para facilitar y sustentar la toma de decisiones, tomando en cuenta todas las gerencias y unidades que conforman la Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones y sus relaciones con otras los usuarios e instituciones externas ya sean estas nacionales e internacionales

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Asesorar en todos los aspectos relacionados con las actividades que realiza el Superintendente ya sean estos de topo administrativo, financiero, técnico y/o Jurídico, para que se tomen las mejores decisiones para el buen desempeño de la institución.
- Apoyar y/o representar en reuniones o eventos internos o externos de importancia que el Superintendente estime conveniente tomando en cuenta toda la información requerida o necesaria para poder realizar de forma eficiente su realización
- Impulsar y proponer iniciativas o acciones que contribuyan al mejoramiento de las actividades dentro la institución en todos sus áreas
- Facilitar la información que sea necesaria y requerida por el Superintendente para la realización de sus actividades
- Administrar la agenda, correspondencia tanto de entrada como salida dirigida o enviada por el Superintendente

Capítulo III Objetivos, funciones y relaciones de trabajo	Sección 00 Staff de Apoyo a Superintendente	Página Página 1 de 3
---	---	----------------------

## **FUNCIONES**

- Proporcionar apoyo ejecutivo, administrativo, financiero, jurídico y técnico al Superintendente.
- Asesorar en materia de aspectos Jurídicos, administrativos y financieros y técnicos al Superintendente.
- Proponer, revisar estrategias, políticas, normas, proyectos que contribuyan a la gestión que realiza el Superintendente.
- Atender y/o representar en asuntos institucionales que el Superintendente delegue a su equipo Staff.
- Realizar y controlar todos los aspectos logísticos y administrativos del Superintendente.
- Elaborar informes de tipos jurídicos, administrativos, financieros y técnicos, así como la correspondencia y otros tipos de documentación que requiera el Superintendente.
- Manejo y apoyo de la agenda del Superintendente.
- Recepción y despacho de correspondencia interna y externa, entregadas y enviadas por el Superintendente.
- Recepción y salida de llamadas telefónicas nacionales e internacionales
- Preparar y atender las reuniones que programe el Superintendente con personalidades, Junta Directiva o de trabajo.
- Atención a visitas que requieran audiencia con el Superintendente
- Administración de documentos en los archivos
- Llevar un control correlativo de los documentos emitidos por el despacho del Superintendente.

Capítulo III Objetivos, funciones y relaciones de trabajo	Sección 00 Staff de Apoyo a Superintendente	Página Página 2 de 3
---	---	----------------------

## RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas	
CON	PARA
Superintendencia.	Recibir lineamientos y ejecutar tareas y actividades. Presentar informes. Gestionar aprobaciones.
Todas las Gerencias y Unidades de la Organización.	Dar seguimiento a indicaciones giradas por el Superintendente. Convocar a reuniones de trabajo
Auditoría Interna.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas (NTCIE) de la SIGET y requerimientos de Ley.

Relaciones Externas	
CON	PARA
Instituciones del Sector Público	Gestionar y atender indicaciones giradas por el Superintendente
Empresas Eléctricas y Telecomunicaciones	Gestionar y atender indicaciones giradas por el Superintendente.
Otras Instituciones	Gestionar y atender indicaciones giradas por el Superintendente.
Auditoria Externa	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas (NTCIE) de la SIGET y requerimientos de Ley.
Corte de Cuentas de la República.	Colaborar y cumplir con los requerimientos de los procesos de control interno de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas (NTCIE) de la SIGET y requerimientos de Ley.

## CAPITULO IV BASE LEGAL

### SECCIÓN 00 SECCIÓN ÚNICA

La base legal que sustenta al Staff de apoyo al Superintendente descansa en las siguientes leyes, acuerdos y decretos:

- Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 808 del 12 de septiembre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.189, tomo 333 del 9 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 56 del 13 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.
- Ley General de Electricidad, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 843 del 10 de octubre de 1996, publicadas en el Diario Oficial No.201, tomo 333 del 25 de octubre de 1996.
- Reglamento de la Ley General de Electricidad, emitido por Decreto Ejecutivo 70 del 25 de julio de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.138, tomo 336 del 25 de julio de 1997.
- Ley de Telecomunicaciones, emitido por la Asamblea Legislativa, según Decreto 142 del 6 de noviembre de 1997, publicadas en el Diario Oficial No.218, tomo 337 del 21 de noviembre de 1997.
- Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, emitido por Decreto Ejecutivo 64 del 15 de mayo de 1998, publicadas en el Diario Oficial No.88, tomo 339 del 15 de mayo de 1998.

Capítulo IV Base Legal	Sección 00 Staff de Apoyo a Superintendente	Página 1 de 2
---------------------------	---	---------------

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

Capítulo IV Base Legal	Sección 00 Staff de Apoyo a Superintendente	Página 2 de 2
---------------------------	---	---------------

## CAPITULO V DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

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

01

### ASESOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Título del Puesto

### SUPERINTENDENTE

19

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

Grado/Nivel Puesto

ASESOR

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

AGOSTO 2017

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Dar asesoría administrativa y financiera al Superintendente que le facilite la toma de decisiones, realizando el análisis, revisión y elaborando opiniones relacionadas con temas, controles internos, presupuesto, procesos de adquisiciones, políticas y normativas institucionales, propuestas de mejoras, optimización de recursos, ahorros y otras actividades de tipo administrativas financieras

### Responsabilidades:

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

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

### Responsabilidad de Trabajo # 1

25%

Analizar, revisar, elaborar resúmenes, opiniones y recomendaciones de los documentos de contenido administrativo financiero que lleguen dirigidos al Superintendente para contribuir a la toma de decisiones y su aprobación.

#### Tareas Permanentes:

- Analizar y revisar la calidad de los documentos para que sean revisados aprobados por la Superintendente.
- Elaborar informes y resúmenes sobre la documentación relacionados con los temas administrativos financieros recibida en el despacho de la superintendente.
- Emitir opiniones que contribuyan a la toma de decisiones para la superintendente

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 01 Asesor Administrativo Financiero	Página 1 de 5
---	--	---------------

## Responsabilidad de Trabajo # 2

40%

Brindar asesoría Administrativa y Financiera que permita tomar decisiones acertadas y documentadas al Superintendente, relacionadas con el proceso de autorización de Presupuesto, Compras, Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), revisiones de Auditoría Interna, Externa y de la Corte de Cuentas de la República.

### Tareas permanentes:

- Brindar asesoría a la superintendente en el proceso de autorización del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Programación Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC) y Presupuesto Institucional.
- Asesorar al Superintendente en los procesos de revisión de Auditoría Interna, Externa y de la Corte de Cuentas de la República.
- Acompañar al Superintendente a las sesiones de Juntas de Directores, Gerencias y demás, sean éstas de carácter interno o externo.
- Asistir con Superintendente en las reuniones internas y externas que se le indiquen.
- Funcionar como enlace con otras Gerencias o Unidades con respecto a temas administrativos y financieros.

## Responsabilidad de Trabajo # 3

25%

Revisar, evaluar y proponer planes de expansión, inversión, políticas y normativas e informes presentados por las Gerencias Administrativa y Financiera

### Tareas Permanentes:

- Revisar y evaluar conjuntamente con la Gerencia Administrativa y Financiera, las iniciativas de proyectos de mejora, inversión o expansión que presenten.
- Impulsar la ejecución de los proyectos planteados por las Gerencias Administrativa y Financiera
- Proponer e impulsar la formulación, revisión, mejorar y actualización los Manuales de Organización y Procedimientos y Norma internas para el mejor funcionamiento de la institución.

## Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Participar en las diferentes iniciativas o proyectos que sean impulsadas por las distintas unidades o gerencias de la institución, así como en los espacios de pensamiento estratégico, reflexión y aprendizaje, con el objetivo de compartir y aprender de otras experiencias y conocimientos, contribuyendo a generar soluciones innovadoras, así como estar alerta de aspectos externos que puedan afectar a la SIGET.

### Tareas permanentes:

- Participar en los comités de la institución con el objetivo de definir y elaborar planes estratégicos y planes de trabajo; apoyar en la elaboración de nuevas propuestas, iniciativas y proyectos, asesorando en los aspectos administrativos y financieros vinculados a las áreas de gestión de la institución.
- Representar a la SIGET en distintas eventos y actividades que le sean encomendadas tanto a nivel nacional como internacional
- Estar pendiente de los comunicados emitidos por el gobierno central o instituciones estatales que influyan, afecten o modifiquen las actividades de la institución y proponer su aplicación.
- Asistir a capacitaciones ya sean nacionales o internacionales que contribuyan al desarrollo y desempeño de sus actividades

## Resolución de Problemas

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

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

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

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 01 Asesor Administrativo Financiero	Página 2 de 5
--	---	---------------

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 3, Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones.

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

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

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

### Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación superior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licenciatura en Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas o carrera afines
Maestría	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administración Financiera

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

**Requerida:**

- 5 años de experiencia en posiciones similares.

**Deseable:**

- Con al menos 4 años de experiencia en puestos como asesor a la dirección o Juntas directivas

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

**Requerida:**

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.
- Capacidad de análisis técnico y síntesis de ideas.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

**Deseable:**

- Excelentes relaciones humanas.
- Alta disposición para el aprendizaje

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 01 Asesor Administrativo Financiero	Página 3 de 5
--	---	---------------

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

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

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

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

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

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

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

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

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

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?

<p>Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo</p>	<p>Sección 00 01 Asesor Administrativo Financiero</p>	<p>Página 4 de 5</p>
--	---	----------------------

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Internos</b>	Todas las Áreas Organizativas de SIGET	Brindar asesoría en materia Administrativa y Financiera al Superintendente y a las áreas que esta estime convenientes dar apoyo
<b>Externos</b>	Entidades Externos	Coordinar actividades y reuniones de trabajo, vinculadas con las instituciones y sectores regulados por la SIGET y que involucren al Superintendente

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

95%

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

10 %

## Organización

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



02

## ASESOR JURÍDICO

Título del Puesto

### SUPERINTENDENTE

-19-

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

Grado/Nivel Puesto

**ASESOR**

Familia de Puesto

**3**

Número de plazas

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Brindar asesoría jurídica que facilite la toma de decisiones documentadas al Superintendente, relacionadas con los sectores regulados por la SIGET, y otros temas y actividades vinculadas a la institución. Asimismo, planificar, supervisar y validar actividades que el Superintendente le asigne.

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

40%

Brindar asesoría jurídica que permita tomar decisiones acertadas y documentadas al Superintendente, relacionadas con los sectores regulados por la SIGET, y temas internos de la institución actividades vinculadas a la institución.

#### Tareas permanentes:

- Asesorar al superintendente en la preparación y discusión de la agenda en las sesiones de Junta de Directores otro tipo de reuniones, y la documentación necesaria correspondiente a utilizar.
- Acompañar al Superintendente que estime conveniente en el desarrollo de las sesiones de Juntas de Gerencias y reuniones internas o externas.
- Asistir con Superintendente en las reuniones internas y externas que se le indiquen.
- Funcionar como enlace con otras Gerencias o Unidades con respecto a temas jurídicos.

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

35%

Apoyar y emitir opinión sobre las actividades que le sean encomendadas, que se relaciones con temas judiciales para todas las áreas en la institución que el Superintendente asigne.

#### Tareas permanentes:

- Revisar y hacer recomendaciones sobre los acuerdos y resoluciones que llegan para aprobación del Superintendente.
- Revisar y hacer recomendaciones a los contratos institucionales previamente a su firma.
- Elaborar opiniones jurídicas, así como revisar las que hayan sido elaboradas por las gerencias o unidades.
- Revisar y recomendar aprobar los informes elaborados por las distintas Unidades o Gerencias, a requerimiento del Superintendente.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 02 Asesor Jurídico	Página 1 de 5
---	----------------------------------	---------------

### Responsabilidad de Trabajo # 3

15%

Representar al Superintendente y la Institución, cuando sea requerido o asignado por la misma.

#### Tareas permanentes:

- Asistir a reuniones de trabajo dentro y fuera de la institución que le sean asignadas o requerido el acompañamiento del Superintendente
- Asistir a reuniones o juntas de carácter oficial a las cuales el Superintendente no pueda asistir.

### Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

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

#### Tareas permanentes:

- Participar en reuniones y comités de la Institución con el objetivo de apoyar en la elaboración de nuevas propuestas, iniciativas y proyectos, asesorando en los aspectos legales vinculados a las áreas de gestión de la institución.
- Participar en capacitaciones que la institución estime convenientes ya sean dentro o fuera del país

## Resolución de Problemas - Hay tres niveles de resolución de problemas:

1. Lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo están claramente definidos, y la persona enfrentará problemas idénticos o similares regularmente;
2. Lo que hay que hacer es conocido, pero cómo hacerlo no está definido. El titular debe usar habilidades de interpolación para escoger la estrategia correcta para tratar un problema dado;
3. Porqué se hacen las cosas es conocido, pero lo que se debe hacer y cómo debe hacerse no está definido. Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones. Él o ella se enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

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

El ocupante de la plaza se encuentra en un nivel 3 de resolución de problemas porque el titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones y enfrentará y resolverá problemas que son típicamente no repetitivos.

## Libertad para Actuar / Impacto. Por favor seleccione el nivel de responsabilidad/contribución:

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

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Obtenido
Post-grado (especialización, Maestría, PhD)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Maestría a en derecho regulatorio o en derecho administrativo o constitucional
Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Abogado y Notario de la República de El Salvador

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

**Requerida:**

- Al menos 5 años de experiencia profesional en el ámbito jurídico.

**Deseable:**

- Con al menos 4 años de experiencia o formación constitucional o en derecho administrativo y aspectos regulatorios

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

**Requerida:**

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.
- Capacidad de análisis jurídico y síntesis de ideas.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

**Deseable:**

- Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 02 Asesor Jurídico	Página 3 de 5
---	----------------------------------	---------------

**Competencias.** En función del nivel de responsabilidades del puesto, por favor, liste las competencias de desempeño en orden de importancia. Estas serán utilizadas tanto en reclutamiento como en manejo de desempeño.

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

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

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

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

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

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

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

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

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
<b>Interna:</b>	Superintendente, Gerencias y Unidades	Brindar asesoría jurídica al superintendente y a las áreas que esta estime convenientes dar apoyo
<b>Externa:</b>	Organismos relacionados con el que hacer de la Superintendencia.	Coordinar actividades y reuniones de trabajo, vinculadas con las instituciones y sectores regulados por la SIGET y que involucren al Superintendente.

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

90%

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

10%

## Organización

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



03

## ASESOR TECNICO

Título del Puesto

## SUPERINTENDENTE

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

-19-

Grado/Nivel Puesto

**ASESOR**

Familia de Puesto

**-1-**

Número de plazas

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. Por qué existe el puesto y qué debe lograr, recuerde que NO se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Realizar asesoría técnica que facilite la toma de decisiones documentadas al Superintendente, analizando, revisando y elaborando informes y opiniones relacionadas con temas los sectores regulados por la SIGET, y otras actividades de tipo administrativas vinculadas a la institución y en todas aquellas diligencias que le sean encomendadas por el Superintendente.

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

30%

Analizar, revisar, elaborar resúmenes, opiniones y recomendaciones de los documentos de contenido técnico que lleguen dirigidos al Superintendente que contribuyan a la toma de decisiones y su aprobación.

##### Tareas Permanentes:

- Analizar y revisar la calidad de los documentos para que sean revisados por el Superintendente.
- Elaborar informes y resúmenes técnicos sobre la documentación recibida en el despacho del superintendente.
- Emitir opiniones que contribuyan a la toma de decisiones para el superintendente

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

30%

Revisar la calidad técnica de acuerdos, resoluciones y otros documentos emitidos por las Gerencias y Unidades, y que requieran de aprobación por parte del Superintendente

##### Tareas Permanentes:

- Analizar el contenido acuerdos y resoluciones emitidos por las Gerencias y Unidades
- Realizar recomendaciones modificaciones y mejoras sobre los acuerdos emitidos
- Emitir opinión sobre los acuerdos revisados y analizados para que sirvan de insumo para la toma de decisiones.

#### Responsabilidad de Trabajo # 3

30%

Apoya con la revisión y evaluación técnica de los planes de expansión, inversión e informes presentados por los operadores de los sectores regulados por la Institución.

##### Tareas Permanentes:

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 03 Asesor Técnico	Página 1 de 5
---	---------------------------------	---------------

- Revisar y evaluar técnicamente documentos como los planes de expansión, inversión, e informes
- Realizar recomendaciones sobre los documentos que se le asignan para su revisión técnica y facilite la toma de decisiones al Superintendente.

#### Responsabilidad de Trabajo # 4

10%

Asistir a eventos, reuniones o capacitaciones que el superintendente estime conveniente

##### Tareas Permanentes:

- Acompañar al Superintendente a reuniones o eventos que estime conveniente y apoyar en la discusión de los temas técnicos propios de los sectores regulados por el SIGET
- Asistir a capacitaciones tanto dentro como fuera del país que sean de interés y provecho para la institución y la persona
- Asistir a reuniones de trabajo con las gerencias o unidades para aportar con criterio técnico en las mismas.

## Resolución de Problemas

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

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

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

Este puesto se encuentra ubicado en el nivel 3, Las situaciones son variables, y la respuesta del titular involucrará análisis, definición del problema, desarrollo de alternativas, y hacer recomendaciones.

## Libertad para Actuar / Impacto.

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

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

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Educación media	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ingeniero Electricista, Telecomunicaciones o carreras afines
Post Grado o Maestría	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Maestría Técnica o Administrativas

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

**Requerida:**

- 5 años de experiencia en posiciones similares.

**Deseable:**

- Con al menos 4 años de experiencia en puestos de asesor a la dirección o Juntas directivas

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

**Requerida:**

- Expresión verbal y escrita gramaticalmente correcta.
- Excelente ortografía.
- Capacidad de análisis técnico y síntesis de ideas.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de leyes, reglamentos y normativas.
- Dominio de diferentes paquetes computacionales, especialmente procesadores de palabras.

**Deseable:**

- Excelentes relaciones humanas.
- Alta disposición para el aprendizaje

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 03 Asesor Técnico	Página 3 de 5
---	---------------------------------	---------------

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

**GERENCIAS, JEFES UNIDADES ASESORAS, JEFES DEPTO** (este grupo de comportamientos incluye al personal que desempeñan puestos con carácter de Gerencia y Jefaturas de Unidades Asesoras o Departamentos).

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

**Comportamientos evaluados:**

1. Conoce las funciones de su puesto?
2. Demuestra dominio de conocimientos técnicos y especializados?
3. Es hábil para buscar alternativas de solución?
4. Posee habilidades para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en la resolución de problemas de trabajo diario?
5. En momentos de crisis los problemas los resuelve con habilidad?

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

6. Es experto en los conocimientos concernientes a su área de trabajo, y permanentemente se actualiza en estos y en otros temas de interés que contribuyan a alcanzar los objetivos institucionales?
7. Aplica los conceptos teóricos modernos y las mejores prácticas al desarrollo de sus actividades?
8. Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros para optimizar el desempeño?
9. La jornada laboral la realiza de manera responsable, lo cual le permite alcanzar resultados satisfactorios?
10. Posee capacidad para resolver situaciones a corto y largo plazo?

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

11. Es puntual en sus compromisos de trabajo?
12. Organiza y programa adecuadamente su trabajo?
13. Mantiene una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas?
14. Inspira y transmite confianza en sus relaciones interpersonales?
15. Es respetuoso y considerado con sus colaboradores?

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

16. Planifica sus acciones y las de su equipo de trabajo, considerando las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?
17. Mantiene una comunicación efectiva con el cliente (interno y/o externo) para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
18. Logra que los clientes (internos y/o externos) sientan que son lo más importante para la institución, manteniendo excelentes
19. Actúa como referente interno y/o externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de sus clientes?
20. Trabaja con una perspectiva de largo plazo a la hora de resolver los problemas del cliente (interno y/o externo), considerando sus impactos?

**LIDERAZGO:** Entendido como la habilidad necesaria para orientar la acción de equipo de trabajo en una acción determinada, inspirando los valores en acción y anticipando escenarios de desarrollo de su equipo de trabajo.

21. Lidera adecuadamente las reuniones (define agenda, establece fechas, los objetivos a discutir, controla el tiempo y asigna turnos de palabra, etc.)?
22. Fija objetivos, los transmite claramente, realiza el seguimiento y brinda coaching sobre avances?
23. Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas?
24. Delega y empodera a su equipo transmitiendo confianza y realizando un seguimiento efectivo?
25. Tiene carisma propio, comunica una visión de futuro que genera entusiasmo y compromiso con la misión de la institución?

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Superintendente	Recibir instrucciones y lineamientos de trabajo, presentar informes y apoyar en reuniones de trabajo.
	Gerencias y Unidades	Revisar y emitir informes y opiniones, reuniones de trabajo
Externos	Usuarios Externos	Entidades gubernamentales, operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

90%

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

10 %

## Organización

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



04

# ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Título del Puesto

**SUPERINTENDENTE**

-7-

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**

Familia de Puesto

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

Numero de plazas

## Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Realizar tareas administrativas para el Superintendente, tales como la elaboración de informes actualización, registro y almacenamiento de información; fotocopiado; archivado; atención telefónica y gestión de la correspondencia emitida y recibida, además de brindar atención en reuniones a personal interno y externo de SIGET con la finalidad de agilizar los procesos administrativos que de la gestión del Superintendente se deriven.

## Responsabilidades:

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

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

### Responsabilidad de Trabajo # 1

70%

Realizar apoyo administrativo y logístico necesario a todas las actividades del despacho del Superintendente

#### Tareas Permanentes:

- Apoyar la coordinación de actividades conforme a la agenda de trabajo del Superintendente, cuando así sea requerido.
- Llevar la administración y controles internos, tales como: correspondencia, notas emitidas, documentos y archivos
- Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- Colaborar en diferentes actividades organizadas por el Superintendencia.
- Analizar documentación que se le entregue marginada.
- Recibir y realizar llamadas nacionales e internacionales
- Elaborar informes que sean solicitados

### Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

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

#### Tareas Permanentes:

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

### Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

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

**Tareas Permanentes:**

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

### Resolución de Problemas

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

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

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

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

### Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo afectan y/o influyen

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

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

### Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato General o afín

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

**Requerida:**

- Experiencia 3 años mínimos, laborando en puestos similares
- Capacidad analítica.
- Capacidad organizativa.
- Responsable.
- Buena Presentación.
- Honestidad.
- Discreción.

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 04 Asistente Administrativo	Página 2 de 5
---	---	---------------

**Deseable:**

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

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

**Requerida:**

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

**Deseable:**

- Dominio de diferentes paquetes computacionales.

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

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Todas las dependencias institución.	Enviar y recepción de documentos y correspondencia de todas las dependencias de SIGET.
Externos	Funcionarios, o visitante externos	Recibir o brindar atención e información

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

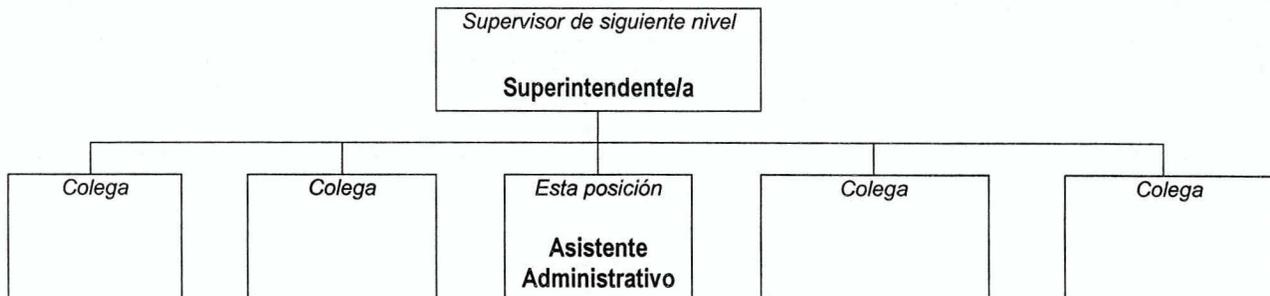
90 %

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

10 %

## Organización

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



# ASISTENTE EJECUTIVA

Título del Puesto

## SUPERINTENDENTE

Gerencia /Unidad Asesora/Jefatura Técnica

7

Grado/Nivel Puesto

**APOYO  
ADMINISTRATIVO**

Familia de Puesto

-1-

Número de plazas

**AGOSTO 2017**

Fecha de Revisión de DP

### Objetivo del Puesto:

En un párrafo breve, describa el propósito u objetivo general del puesto, haciendo énfasis en las funciones generales por las que la posición es responsable. **Por qué** existe el puesto y **qué debe lograr**, recuerde que **NO** se requiere una lista de actividades, sino la **Misión principal del puesto**.

Proporcionar apoyo ejecutivo al Superintendente, ejecutando los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando informes, tramites y documentación necesaria, revisando y realizando controles, atendiendo reuniones a fin de dar cumplimiento a cada uno de los procesos que se requieran y de esta manera lograr resultados oportunos y esperados. Además de brindar apoyo logístico necesario

### Responsabilidades:

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

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

#### Responsabilidad de Trabajo # 1

70%

Asistir al Superintendente, brindando apoyo necesario para atender todas sus actividades con todas a todas las Gerencias, Unidades, funcionarios o instituciones.

##### Tareas Permanentes:

- Asistir al Superintendente en el desarrollo de los programas y actividades planificadas de su agenda
- Asistir al Superintendente para elaborar notas, informes y otros documentos.
- Revisar la calidad de la documentación que llega de las distintas Unidades y Gerencias
- Llevar controles internos, tales como: control de correspondencia, control de archivos y otros que así se le indiquen.
- Asistir a eventos de capacitación de diversa naturaleza.
- Colaborar en diferentes actividades organizadas por la Superintendencia.
- Revisar y analizar conjuntamente con las Unidades o Gerencias los documentos de contenido especial por instrucciones directas del Superintendente
- Apoyar en la ejecución y actualización del Plan Estratégicos, Operativo y compras Institucional

#### Responsabilidad de Trabajo # 2

20%

Organizar la agenda diaria al Superintendente, en cuanto a las actividades a desarrollar diariamente tales como Reuniones internas o externas, con la Junta de Directores, Funcionarios Internos o Externos, o con el personal de los diferentes Gerencias o Unidades.

##### Tareas Permanentes:

Capítulo V Descripción Básica de los Puestos de Trabajo	Sección 00 05 Asistente Ejecutiva	Página 1 de 5
---	--------------------------------------	---------------

- Atender a personal interno y externo de Institución proporcionando información de acuerdo al caso.
- Atender a ejecutivos de la institución, representantes de otras instituciones y personal en las reuniones de trabajo.
- Realizar, revisar y controlar todos los aspectos secretariales al Superintendente
- Coordinar las actividades que sean necesaria para que el Superintendente pueda asistir a las reuniones con la información, presentaciones y material de apoyo necesario

### Responsabilidad de Trabajo # 3

10%

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

#### Tareas Permanentes:

- Redactar, elaborar y enviar correspondencia solicitada por la Superintendente.
- Recibir correspondencia de todas las Gerencias o Unidades y entidades externas, para ser entregada a la Superintendente.

## Resolución de Problemas

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

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

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

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

## Libertad para Actuar / Impacto.

El grado en que las actividades del cargo **afectan y/o influyen**

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

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

## Conocimientos y Capacidades (Conocimiento Práctico)

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

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

Nivel de Enseñanza	Requerida	Deseable	Título Requerido
Bachillerato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachillerato Técnico Comercial o Afines.
Otros Estudios	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines.

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

**Requerida:**

- Experiencia 3 años mínimos, laborando en puestos similares
- Capacidad analítica.
- Capacidad organizativa.
- Responsable.
- Buena Presentación.
- Honestidad.
- Discreción.

**Deseable:**

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

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

**Requerida:**

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

**Deseable:**

- Dominio de diferentes paquetes computacionales.

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

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

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

**Comportamientos evaluados:**

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

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

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

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

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

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

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

## Contactos/Relaciones Clave

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

	Área/Organización	Propósito de la Relación
Internos	Todas de las dependencias institución.	Enviar y recepción de documentos y correspondencia de todas las dependencias de SIGET.
Externos	Funcionarios, o visitante externos	Recibir o brindar atención e información

## Condiciones de Trabajo

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

Trabajo Administrativo/Oficina

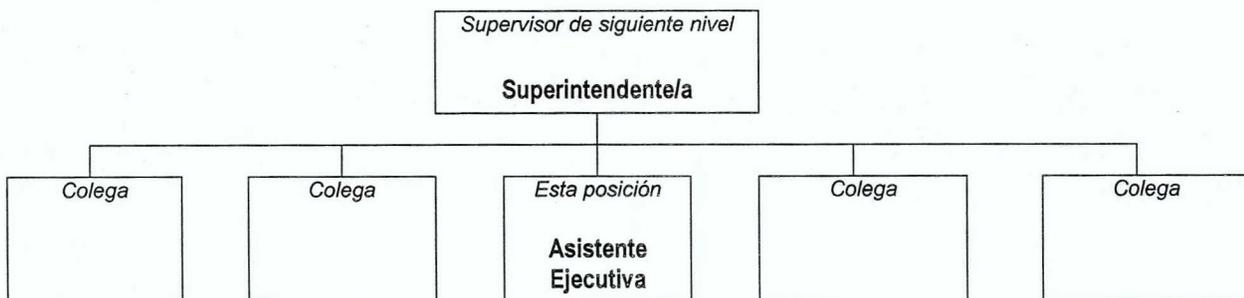
90%

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

10%

## Organización

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



## CAPITULO VI LISTADO DE DISTRIBUCIÓN, REVISIONES Y EDICIONES

### SECCIÓN 00 SECCION UNICA

#### 1) Edición:

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

#### 2) Distribución Adicional:

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

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

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

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

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____