



Título:	Encargado de Atención a Usuario	Código:	357
----------------	--	----------------	------------

Institución:	Ministerio de Obras Públicas	Código:	43
Unidad Superior:	Unidad Administrativa VMT	Código:	01.04.06
Unidad Inmediata:	Unidad de Atención al Usuario	Código:	01.04.06.02
Puesto Superior Inmediato:	Jefe de Unidad de Atención al Usuario	Código:	353

1. Misión

Revisión, confrontación, ingreso, orientación, información, consultas, de los documentos de los diferentes procesos que se realizan dentro de la institución o que los usuarios solicitan información de acuerdo a las normas técnicas de control interno establecidas en el MOPTVDU.

2. Clasificación del Puesto

Nivel	Segmento	Competencia	Solución de Problemas	Responsabilidad
4	001	C//1	C/3-	C/0/C

PuestoTipo:	Colaborador Administrativo III	011.020.3
Tipología:	Colaborador Administrativo II	Familia: Administración y Servicios Generales
Grado académico definido en la Tipología	Bachiller Técnico Vocacional	

3. Supervisión Inmediata

N/A

4. Funciones Básicas

Revisión de documentos, de los procesos que se realizan en el viceministerio

Realizar el ingreso de los documentos de los procesos en ejecución o en finalización de ellos

Analizar la confrontación de los documentos de los procesos a validar para entregar a los usuarios

Informar a los usuarios el proceso en el cual se encuentra el trámite solicitado.

verificar en que proceso se encuentra el tramite de los usuarios para poder brindar una mejor atención

Atender el llamado del titular en caso de emergencia



5. Contexto del Puesto de Trabajo

5.1 Resultados Principales

Resolución de los procesos de cada usuario de una manera mas oportuna y oficien a la población salvadoreña

5.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.
- Reglamento General de Transito y Seguridad Vial.
- Reglamento de Transporte Terrestre de Carga.
- Reglamento General de Transporte Terrestre.
- Señalización Vial.
- Instructivo para Empresas Examinadoras
- Instructivo para el funcionamiento de centros de reeducación vial
- Instructivo para el trámite de obtención de licencia de conducir vehículos automotores para personas con discapacidad.
- Instrucciones del jefe superior.

6. Perfil de Contratación

6.1 Formación Básica

Grado Académico	Requerimiento	Especialidades de Referencia
Estudiante Universitario (3 +)	Deseable	

Idioma	Requerimiento
Inglés	Deseable

6.2 Conocimientos Específicos

Competencia	Requerimiento
1 no aplica	Opcional

6.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio de Apoyo (sin personal a cargo) - SAE
---------------	---



Personal del Servicio de Apoyo (con personal a cargo) - SAE/M		
Competencia	SAE Grado	SAE/M Grado
Compromiso con el Servicio Público	2	2
Pensamiento Analítico	2	2
Orientación a Resultados	2	2
Orientación al Ciudadano	2	2
Gestión de Equipo	-	2
Trabajo en Equipo	2	2
Búsqueda de Información	2	2
Preocupación por el Orden y la Calidad	2	3

6.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
no aplica	No Requiere

7. Otros Aspectos

- habilidad de expresión
- habilidad en el manejo de el equipo
- habilidad de computación
- rapidez al solventar problemas
- capacidad a trabajar bajo presión

Elaboró	Visto Bueno	Aprobación
---------	-------------	------------

Fecha de Actualización: 04/12/2012

Aprobado