

RESOLUCIÓN SNT-2007-0023

Ing. Roque Hernández Luna
SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 10 de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, en su Artículo 5 innumerado, literal m), faculta al Secretario Nacional de Telecomunicaciones a resolver asuntos relativos a la administración general de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Que, mediante Resolución SNT-2007-0009 de fecha 12 de febrero de 2007 se resuelve Modificar el Manual Genérico de Clasificación de Puestos y de Competencias del personal del CONATEL y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, que labora bajo el régimen de nombramiento o contrato ocasional.

Que, en cumplimiento del Art. 149 del Reglamento de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, la Unidad de Recursos Humanos ha actualizado el Manual de Clasificación de Puestos del personal del CONATEL y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Que, la dinámica del sector de las telecomunicaciones, exige una continua adaptación de los instrumentos de gestión a los cambios organizacionales generados.

RESUELVE:

- ARTÍCULO 1°.** Reformar el Manual Genérico de Clasificación de Puestos y de Competencias del personal del Consejo Nacional de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, que labora bajo el régimen de nombramiento o contrato ocasional.
- ARTÍCULO 2°.** Las denominaciones constantes en el Manual Genérico de Clasificación de puestos y de Competencias, será de uso obligatorio en todo nombramiento, contrato, rol de pagos y más movimientos de personal, así como en la elaboración de los presupuestos institucionales.
- ARTÍCULO 3°.** El Manual Genérico de Clasificación de Puestos y de Competencias contendrá las especificaciones de las clases de puestos que integran el Índice Ocupacional institucional.
- ARTÍCULO 4°.** El Índice Ocupacional se estructura conforme el siguiente reagrupamiento de clases de puestos:

RESOLUCIÓN SNT-2007-0023

Ing. Roque Hernández Luna
SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 10 de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, en su Artículo 5 innumerado, literal m), faculta al Secretario Nacional de Telecomunicaciones a resolver asuntos relativos a la administración general de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Que, mediante Resolución SNT-2007-0009 de fecha 12 de febrero de 2007 se resuelve Modificar el Manual Genérico de Clasificación de Puestos y de Competencias del personal del CONATEL y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, que labora bajo el régimen de nombramiento o contrato ocasional.

Que, en cumplimiento del Art. 149 del Reglamento de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, la Unidad de Recursos Humanos ha actualizado el Manual de Clasificación de Puestos del personal del CONATEL y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Que, la dinámica del sector de las telecomunicaciones, exige una continua adaptación de los instrumentos de gestión a los cambios organizacionales generados.

RESUELVE:

- ARTÍCULO 1°.** Reformar el Manual Genérico de Clasificación de Puestos y de Competencias del personal del Consejo Nacional de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, que labora bajo el régimen de nombramiento o contrato ocasional.
- ARTÍCULO 2°.** Las denominaciones constantes en el Manual Genérico de Clasificación de puestos y de Competencias, será de uso obligatorio en todo nombramiento, contrato, rol de pagos y más movimientos de personal, así como en la elaboración de los presupuestos institucionales.
- ARTÍCULO 3°.** El Manual Genérico de Clasificación de Puestos y de Competencias contendrá las especificaciones de las clases de puestos que integran el Índice Ocupacional institucional.
- ARTÍCULO 4°.** El Índice Ocupacional se estructura conforme el siguiente reagrupamiento de clases de puestos:

**REAGRUPAMIENTO DE CLASES DE PUESTOS
 Nombramiento**

GRADO SNT Manual	DENOMINACIÓN DEL PUESTO SNT
15	Presidente del CONATEL Secretario Nacional de Telecomunicaciones
14	Asesor
13	Director General - Secretario General - Secretario del CONATEL- Coordinador Nacional
12	Subdirector General Subdirector General Administrativo Financiero-Tesorero General - Contador General - Jefe de Personal - Coordinador General de la Secretaría General - Coordinador Regional
11	Jefe de División - Prosecretario del CONATEL
10	Jefe de Área 2 - Jefe de Presupuesto
9	Jefe de Área 1 - Jefe de Roles - Asistente de Presidencia
8	Especialista Jefe 2 - Asistente de Despacho
7	Especialista Jefe 1 - Asistente de la Secretaría del CONATEL
6	Asistente de Profesional - Supervisor de Transporte
5	Oficial Administrativo Jefe
4	Oficial Administrativo 3
3	Oficial Administrativo 2
2	Oficial Administrativo 1 - Conductor de Automotor
1	Ayudante de Oficina

**REAGRUPAMIENTO DE CLASES DE PUESTOS
Contrato Ocasional**

GRADO Nombram. referencial	DENOMINACIÓN DEL PUESTO CONTRATO OCASIONAL	GRADO Contrato referencial
14	Asesor	14
12		
11	Coordinador 2 Coordinador 1	13 12
10	Profesional 4	11
9	Profesional 3 – Asistente de Despacho	10
8	Profesional 2	9
7	Profesional 1	8
6	Preprofesional	7
5		
4	Asistente Administrativo 3	6
3	Asistente Administrativo 2	5
2	Asistente Administrativo 1 Conductor de Automotor	4 3
1	Ayudante de Oficina Auxiliar de Servicios	2 1

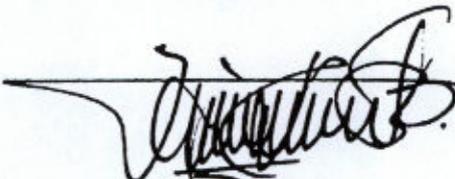
*escala
MPL 14 grados*

- ARTÍCULO 5°.** Previo a la concesión de un nombramiento o contrato ocasional, el aspirante deberá cumplir con los perfiles contemplados en el presente Manual.
- ARTÍCULO 6°.** Derógase la Resolución SNT-2007-0009 del 12 de febrero 2007, mediante la cual se resolvió modificar el Manual de Clasificación de Puestos, Índice Ocupacional y Políticas de Aplicación para el personal del CONATEL y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- ARTÍCULO 7°.** De la ejecución de la presente resolución encárguese a la Dirección General Administrativa Financiera y Unidad de Recursos Humanos.

Dado en Quito a, 22 MAR 2007



Ing. Roque Hernández Luna
SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



Dr. Jaime Núñez Burbano
SECRETARIO GENERAL DE LA SNT

POLITICAS DE APLICACIÓN DEL MANUAL GENÉRICO DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y DE COMPETENCIAS

Para la aplicación del Manual Genérico de Clasificación de Puestos y de Competencias del personal del CONATEL y la SNT, deberán observarse las siguientes políticas:

- Ningún aspirante podrá ser nombrado o contratado con una denominación que no conste en el Manual Genérico de Clasificación de Puestos y de Competencias.
- El Presidente del CONATEL será designado por el Presidente de la República, deberá ser ciudadano ecuatoriano, en ejercicio de sus derechos y con reconocida experiencia profesional, técnica o gerencial en el sector público o privado. El cargo de Presidente del CONATEL será remunerado y a tiempo completo. (Art. 93 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada)
- El cargo de Secretario Nacional de Telecomunicaciones será remunerado, tendrá dedicación exclusiva y será designado por el Presidente de la República por el período de cuatro años. El Secretario Nacional de Telecomunicaciones deberá ser ecuatoriano, en ejercicio de sus derechos y con reconocida experiencia profesional, técnica o gerencial en el ámbito de las telecomunicaciones. (Art. 107 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada).
- Previo al Ingreso a la SNT y CONATEL, el personal deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Art. 6 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Codificada y el Manual Genérico de Clasificación de Puestos de la Institución; y, se sujetará al proceso de selección, de conformidad con el Capítulo IV de la LOSCCA.
- Son servidores de libre nombramiento y remoción los constantes en el Art. 92, literal b) de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Codificada, es decir los funcionarios que se encuentran ubicados a partir de los grados 13, 14 y 15.
- Aquellos puestos que requieran la presentación del título académico, el mismo deberá ser extendido por una Universidad legalmente reconocida. Los títulos conferidos por una Universidad o Escuela Politécnica que no hayan sido registrados en el CONESUP, no habilitan para el cargo.
- Los profesionales graduados en el exterior, nacionales o extranjeros, deberán refrendar o registrar su título en el CONESUP, caso contrario no será reconocido para el desempeño de un puesto.
- Para el registro del nombramiento o contrato, la Unidad de Recursos Humanos solicitará la presentación de todos los documentos exigidos por la Ley, en original y copia, previo al desempeño del cargo.
- El grado 1 corresponde al personal que ejecute funciones de conserjería, limpieza y mantenimiento.
- El grado 2 corresponde al personal que desempeñe funciones de apoyo administrativo y recepción, así como los conductores de vehículo.
- El grado 3 corresponde al personal que cumpla funciones de asistencia administrativa a Subdirectores o a los funcionarios que ostenten este nivel jerárquico, así como personal del Centro de Atención al Usuario.

- El grado 4 corresponde al personal que cumpla funciones de asistencia administrativa a Directores o a los funcionarios que ostenten este nivel jerárquico.
- El grado 5 corresponde al personal que cumpla funciones de apoyo técnico-administrativo, así como asistentes de recaudación.
- El grado 6 corresponde al personal que cumpla funciones de asistencia profesional.
- Los grados 7, 8, 9, 10, 11 y 12 corresponden a los niveles profesionales y deberán ser nombrados o contratados de conformidad con la especificación de clase descrita en el presente Manual.
- Para ingresar a los puestos contemplados en los grados 13, 14 y 15, los aspirantes no se someterán al concurso de méritos y oposición, ni al período de prueba determinados en la LOSCCA y su reglamento; sin embargo, se sujetarán a los requisitos establecidos en el presente Manual y los señalados en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa.

.....

0023

GRADO 15
(Presidente del Consejo Nacional de Telecomunicaciones
Secretario Nacional de Telecomunicaciones)

ROL

Asegurar la Gestión Organizacional y su orientación hacia enfoques modernos, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, en un marco de sujeción a la normatividad, excelencia en el servicio y su perdurabilidad en el tiempo, satisfaciendo la demanda del cliente ciudadano y consolidando su misión y visión.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

A más de las funciones contempladas en la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones y su Reglamento, así como los Reglamentos Orgánico Funcionales del CONATEL y la SENATEL, al Presidente del Consejo Nacional de Telecomunicaciones y al Secretario Nacional de Telecomunicaciones, les corresponde:

- * Formular políticas y estrategias en función de los objetivos estratégicos y planes operativos de la organización, asegurando su cumplimiento y la satisfacción de los clientes-usuarios.
- * Determinar las relaciones de información, para la toma de decisiones que orienten el cumplimiento de los objetivos en función de los productos o servicios alternativos, generados por los procesos de la organización.
- * Determinar los elementos, procedimientos e instrumentos para la administración de los intereses de la entidad, llegando a acuerdos sobre actos administrativos organizacionales o interorganizacionales, con la finalidad de dar cumplimiento a las macro políticas del Estado.
- * Establecer canales de comunicación y coordinación, que generen acuerdos y compromisos internos y externos, a fin de facilitar la gestión organizacional en el cumplimiento de los objetivos.
- * Orientar, coordinar y evaluar el cumplimiento de las políticas y estrategias de la organización, en función de los objetivos y metas establecidas en el plan operativo.
- * Diseñar, estructurar y adaptar a la organización enfoques modernos de gestión, a fin de incorporar procesos, tecnología y recursos, que permitan alcanzar los objetivos con eficiencia, eficacia y productividad.

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Sentido estratégico	X		
Capacidad para tomar decisiones	X		
Liderazgo	X		
Capacidad de negociación	X		
Comunicación asertiva	X		
Control directivo	X		
Desarrollo gerencial	X		
Vocación de servicio	X		
Capacidad de trabajo en equipo	X		
Capacidad de planificación	X		
Capacidad para llegar a consensos	X		
Diseño organizacional		X	

INTERFAZ

- * Con organismos nacionales e internacionales para intercambiar conocimientos y experiencia, transferencia de tecnología; alianzas estratégicas, oportunidades de autogestión y establecer convenios.
- * Con clientes internos y externos, a fin de identificar necesidades y ofrecer al cliente-ciudadano productos o servicios demandados en función de la misión organizacional.
- * Con organismos gubernamentales para contar con políticas, normas y procedimientos que contribuyan a la toma de decisiones acordes a la misión organizacional.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Reconocida experiencia profesional, técnica o gerencial en el sector público o privado en el sector de las telecomunicaciones.

GRADO 14

0023

ROL

Brindar asesoría para el desarrollo y fortalecimiento de los procesos organizacionales, dotando de valor agregado a la operatividad de los mismos, mediante el respaldo de normas, políticas y estrategias, para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.

ATRIBUTOS Y RESPONSABILIDADES

- * Apoyar y brindar asesoría en la entrega oportuna de productos o servicios, la ejecución de acciones técnicas y administrativas, brindando alternativas de solución y gestión para la consecución de los objetivos organizacionales.
- Dar soporte para la difusión de políticas y estrategias emitidas por la máxima autoridad, con la finalidad de dar cumplimiento a los roles asignados a cada proceso en función de la misión organizacional.
- Incorporar e innovar herramientas, prácticas, e instrumentos técnicos gerenciales, que orienten la consecución de los objetivos de los procesos y coadyuven al logro de la misión organizacional.
- * Asesorar a la máxima autoridad en el establecimiento de planes, programas y proyectos vinculados a la misión y objetivos de la institución.
- * Brindar asesoría en la producción de bienes y servicios hacia la excelencia, bajo esquemas de trabajo de alto rendimiento, fundamentándose en principios de calidad y en enfoques administrativos dirigidos hacia la satisfacción de las necesidades del cliente usuario.

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Compromiso con resultado	X		
Conocimiento del negocio	X		
Trabajo bajo presión	X		
Comunicación asertiva	X		

Diseño organizacional		X			0023
Evaluación sistemática	X				
Enfoque al cliente	X				
Impacto e Influencia	X				
Liderazgo	X				
Control directivo	X				
Orientación hacia la excelencia	X				
Capacidad de trabajo en equipo	X				
Capacidad para llegar a consensos	X				

INTERFAZ

- * Con las autoridades y directivos para coordinar acciones referentes a la planificación estratégica, organizacional, avance, reprogramaciones y elaboración de planes de contingencia.
- * Con los procesos organizacionales para socializar proyectos, planes, avances tecnológicos y compartir experiencias.
- * Con clientes externos para conocer y canalizar sus requerimientos.

REQUERIMIENTO DEL PUESTO

- * Título profesional de tercer nivel de acuerdo al área de gestión.
- * Experiencia de diez años o más en labores afines.
- * Haber aprobado cursos de nivel superior vinculados a su área funcional.

GRADO 13

6.23

ROL

Dirigir, coordinar, liderar y controlar la gestión de los procesos de su unidad administrativa, en función de la planificación estratégica y planes operativos, aplicando políticas, normas técnicas, reglamentarias y estrategias que coadyuven a la eficiente prestación de bienes y servicios.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Dirigir y coordinar el desarrollo de los procesos administrativos, técnicos y legales, orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. OL
- * Coordinar acciones para medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos de los planes estratégicos y operativos, estableciendo indicadores y generando alternativas de gestión técnica, tecnológica, financiera, normativa y política para la organización, optimizando los recursos disponibles. LID
- * Formular políticas y estrategias para la solución de problemas, presentando recomendaciones sólidas, comparando alternativas a través de la aplicación de la información y directrices emanadas de autoridades superiores. ID
- * Dar apoyo a la gestión institucional y facilitar el intercambio de información con los interfaz internos y externos que permitan el establecimiento de estrategias de gestión en beneficio de la institución. CA
- * Respalda y motivar la gestión de los procesos organizacionales y a los gestores de los mismos, incentivando la búsqueda y adaptación de la entidad a la implantación de nuevos esquemas gerenciales, que aseguren el cumplimiento de los objetivos estratégicos. OV
- * Establecer las prioridades organizacionales con la finalidad de anticipar los requerimientos y expectativas del cliente usuario, adaptando los productos o servicios y operaciones institucionales. OV
- * Realizar evaluaciones periódicas del desempeño y rendimiento del personal que labora en su Dirección, con la coordinación de la Unidad de Recursos Humanos. <

LID

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Capacidad de negociación		X	
Conocimiento del negocio	X		
Compromiso con resultados	X		
Capacidad para la toma de decisiones	X		
Comunicación asertiva	X		
Impacto e Influencia	X		
Liderazgo	X		
Enfoque al cliente	X		
Vocación de servicio	X		
Apertura al cambio	X		
Trabajo bajo presión	X		
Capacidad para llegar a consensos		X	

INTERFAZ

- * Con las autoridades y el nivel directivo para coordinar acciones establecidas en la planificación estratégica organizacional y programas operativos de la gestión.
- * Con clientes externos para coordinar acciones para la formulación de convenios, con organismos gubernamentales y no gubernamentales, autoridades, y comunidad, para la entrega de productos o servicios.
- * Con clientes internos para integrar esfuerzos y propiciar el mejoramiento continuo de los procesos, concertar planes e indicadores para medir los resultados organizacionales.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Título profesional de tercer nivel de acuerdo al área de gestión. ✓
- * Experiencia de diez años o más en labores afines. ✓
- * Haber aprobado cursos de nivel superior vinculados a su área funcional. ✓

GRADO 12

ROL

Dirigir y coordinar acciones para la generación de productos y prestación de servicios técnico-administrativos de las unidades administrativas y de los procesos organizacionales, enmarcados en los requerimientos del cliente-usuario, mediante la aplicación de políticas, normas y estrategias, establecidas en los planes operativos de gestión, que permitan el cumplimiento de los objetivos del proceso y el mejoramiento continuo de la gestión organizacional.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Planificar, dirigir, organizar y controlar la ejecución de procesos y unidades administrativas.
- * Elaborar políticas, normas y procedimientos para la ejecución de las acciones del proceso, integrando y armonizando los diferentes equipos de trabajo, con la finalidad de mejorar la consecución de productos o servicios.
- * Desarrollar propuestas, proyectos, planes y programas técnicos de gestión, a fin de otorgar al cliente usuario de productos y servicios de calidad, que se conviertan en el medio adecuado para la implantación de estrategias, que logren en términos de eficiencia y eficacia los objetivos organizacionales propuestos.
- * Establecer propuestas técnicas del proceso para integrarlo al Plan Operativo Organizacional, mediante consensos y participación de los equipos de trabajo, induciendo compromiso en la operatividad del mismo.
- * Identificar incidentes críticos en la prestación de servicios o generación de productos que afectaron la consecución de los objetivos propuestos: para la implementación de acciones de mejoramiento, métodos procedimientos, instrumentos y optimización de recursos en beneficio de los procesos organizacionales.
- * Establecer mecanismos de gestión para el desarrollo y mejoramiento continuo de los equipos de trabajo, optimizando las competencias individuales, buscando su adaptabilidad en los diversos roles, procurando el aprendizaje continuo para el desarrollo del talento humano.
- * Integrar a la gestión de los procesos, actividades de alto contacto con el cliente, a fin de fundamentar el nivel de satisfacción de los mismos, en la priorización de sus requerimientos y expectativas.

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Conocimiento del negocio	X		
Innovación y creatividad	X		
Planificación y Proceso	X		
Responsabilidad y compromiso	X		
Solución de Problemas	X		
Énfasis en la calidad y satisfacción del cliente	X		
Liderazgo		X	
Trabajo bajo presión	X		
Comunicación asertiva	X		
Apertura al cambio	X		
Capacidad de trabajo en equipo	X		
Capacidad para toma de decisiones		X	
Capacidad para llegar a consensos		X	

INTERFAZ

- * Con directivos para receptar políticas, asesorar en acciones del proceso, presentar informes de gestión e intercambiar información.
- * Con clientes internos para compartir experiencias, conocimientos, información, planes, proyectos y generar cultura de trabajo en equipo.
- * Con clientes externos para conocer y satisfacer necesidades y expectativas.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Título profesional de tercer nivel de acuerdo al área de gestión.
- * Experiencia de ocho años o más en labores afines.
- * Haber aprobado cursos de nivel superior vinculados a su área funcional.

GRADO 11

ROL

Liderar, desarrollar y coordinar la gestión de los equipos de trabajo, aplicando competencias disponibles, conocimientos actualizados de la profesión y de la entidad, políticas, normas y estrategias que permitan el cumplimiento de programas y proyectos de gestión de los subprocesos, para satisfacción de requerimientos del cliente usuario.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Elaborar proyectos técnicos-administrativos enmarcados en el conocimiento de la organización y normatividad vigente, para la generación de productos y servicios concordantes con la misión de la entidad.
- * Generar, diseñar e implantar planes, programas y proyectos de gestión, acordes al objetivo del proceso, orientados hacia enfoques modernos, sujetos a directrices establecidas, asegurando la satisfacción del cliente-usuario.
- * Liderar, organizar y armonizar, procedimientos orientados a la consecución de productos o servicios, optimizando recursos, flexibilizando la operatividad de trabajo para la consecución de los objetivos.
- * Establecer, cumplir y desarrollar en el equipo compromisos en la entrega de productos y servicios, generando en el mismo, auto confianza, orientación a la excelencia e identificación con el trabajo, fortaleciendo el nivel de credibilidad en la calidad y ejecución del mismo.
- * Plantear alternativas de solución a los diversos problemas de los procesos de gestión, fundamentadas en el análisis de información, sujetas a procedimientos y políticas preestablecidas, proporcionando seguridad en la toma de decisiones.
- * Integrar y liderar equipos de trabajo, identificando prioridades, asignando roles, emitiendo guías de ejecución, favoreciendo el intercambio de información, generando espacios de desarrollo individual y colectivo que aseguren la elaboración de productos y servicios de calidad en beneficio del cliente usuario.

COMPETENCIAS

0023

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Conocimiento del negocio	X		
Innovación y creatividad	X		
Planificación de Proceso	X		
Responsabilidad y compromiso	X		
Solución de Problemas		X	
Capacidad de trabajo en equipo	X		
Trabajo a presión	X		
Énfasis a la calidad y satisfacción del cliente	X		
Apertura al cambio	X		
Liderazgo	X		

INTERFAZ

- * Con directivos y coordinadores de procesos, subprocesos, para organización de trabajos, asignación de roles, elaboración de informes y satisfacción de requerimientos.
- * Miembros del equipo para ejecución de trabajos, distribución de roles, guías y directrices.
- * Clientes internos y externos para conocer y satisfacer necesidades y expectativas.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Título profesional de tercer nivel de acuerdo al área de gestión.
- * Experiencia de seis años o más en labores afines.
- * Haber aprobado cursos vinculados a su área funcional.

GRADO 10

0023

ROL

Análisis y ejecución de programas y proyectos a través del establecimiento de técnicas, métodos y procedimientos que permitan el cumplimiento de objetivo y metas propuestas, para la entrega de bienes y servicios en función del cliente-usuario.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Aportar la generación de planes, programas y proyectos del proceso, a fin de satisfacer los requerimientos del cliente usuario en la entrega de productos o servicios.
- * Liderar la ejecución de actividades que faciliten el desarrollo y cumplimiento de los objetivos establecidos en la Planificación Operativa del proceso.
- * Ejecutar las acciones requeridas por el proceso y aquellas contingentes, que faciliten la entrega de productos y servicios, con sujeción a la normatividad y cumplimiento de tiempos y compromisos establecidos, asegurando la satisfacción del cliente usuario.
- * Desarrollar adaptabilidad a las características del entorno laboral interno y externo, a las condiciones de ejecución de trabajos, a los métodos y procedimientos, que faciliten la contribución de conocimientos y experiencias en la generación de productos y servicios de calidad.
- * Construir y organizar efectivamente equipos de trabajo, contribuyendo y motivando al desarrollo de alternativas orientadas a la consecución de los objetivos propuestos estableciendo prioridades del proceso.

COMPETENCIAS

0323

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Conocimiento del negocio	X		
Innovación y Creatividad		X	
Planificación de procesos	X		
Responsabilidad y Compromiso	X		
Solución de problemas		X	
Capacidad de trabajo en equipo	X		
Trabajo bajo presión	X		
Liderazgo	X		
Énfasis en la calidad y satisfacción del cliente	X		
Apertura al cambio	X		

INTERFAZ

- Con clientes internos, líderes de equipo y coordinadores de procesos para analizar el avance de los programas y proyectos.
- Con miembros del equipos para operativizar los programas y proyectos en función de los objetivos y metas establecidas.
- Con clientes externos para brindar asistencia técnica en materia de su competencia.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- Título profesional de tercer nivel de acuerdo al área de gestión.
- Experiencia de cuatro años o más en labores afines.
- Haber aprobado cursos vinculados a su área funcional.

GRADO 9

ROL

Ejecución y contribución al desarrollo de planes, programas, proyectos a través del establecimiento de métodos y procedimientos para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas, en la entrega de bienes y servicios en función del cliente-usuario.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Aplicar normas y procedimientos en la ejecución de las actividades requeridas para el cumplimiento de los objetivos operativos, con la finalidad de agregar valor a los procesos en la consecución de los productos finales.
- * Intervenir en la planificación, organización y control de los procesos de su unidad administrativa.
- * Efectuar investigaciones, análisis, emitir criterios profesionales y conceptos técnicos administrativos que contribuyan al mejoramiento de los procedimientos y a la innovación de metodologías con sujeción a las directrices establecidas para el cumplimiento de las metas propuestas.
- * Elaborar alternativas de mejoramiento de servicios, identificando y utilizando los beneficios de los canales de comunicación vertical y horizontal, que procuren el equilibrio en la aplicabilidad de conocimientos y experiencias en función de las necesidades del cliente usuario, acordes a los objetivos y metas operativas
- * Aportar en el desarrollo de alternativas de mejoramiento de propuestas, planes, programas y proyectos de elaboración de productos y servicios, generando cambios en la cultura organizacional a partir de la práctica de comportamientos y creación de relaciones interpersonales que faciliten el trabajo en equipo, fundamentados en los valores y principios organizacionales.
- * Contribuir a la elaboración de productos y servicios a través de la generación, verificación e intercambio de información, análisis de criterios y participación de experiencias, evaluando su gestión a través de la calidad de los resultados entregados, que integrarán los logros de los procesos en beneficio del cliente usuario.
- * Dar asistencia y apoyo administrativo al Presidente del CONATEL (Asistente de Presidencia).

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Conocimiento del negocio	X		
Conducta Profesional	X		
Énfasis en la Calidad y Satisfacción del Cliente	X		
Flexibilidad	X		
Iniciativa	X		
Sinergia	X		
Liderazgo		X	
Capacidad de trabajo en equipo	X		
Apertura al cambio	X		
Trabajo bajo presión		X	

INTERFAZ

- * Con el líder e integrantes del equipo, para operativizar, analizar y evaluar el avance de programas y proyectos.
- * Con clientes internos y externos para brindar asistencia técnica en materia de su competencia, si las atribuciones y responsabilidades determinaren contacto con los mencionados clientes.
- * Con el Presidente del CONATEL en cuanto a la asistencia y apoyo administrativo (Asistente de Presidencia).

REQUERIMIENTO DEL PUESTO

- * Título profesional de tercer nivel de acuerdo al área de gestión.
- * Experiencia de tres años o más en labores afines, o
- * Título de Secretaria Ejecutiva y diez años de experiencia, de los cuales al menos seis años deben vincularse con la asistencia a las máximas autoridades (Asistente de Presidencia).

GRADO 8

0023

ROL

Contribuir en la ejecución y desarrollo de programas y proyectos a través del establecimiento de métodos y procedimientos para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas, en la entrega de bienes y servicios en función del cliente-usuario.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Ejecutar actividades técnicas, administrativas, complementarias, en el desarrollo y ejecución de proyectos del proceso, asegurando la consecución de los objetivos y metas propuestas.
- * Participar con dinamismo y ética profesional en la formulación de planes y programas, recopilando información para la ejecución de investigaciones, apoyando el cumplimiento de los objetivos operativos, y optimizando los recursos disponibles.
- * Adaptar sus competencias a los roles y exigencias del proceso, dotando de valor agregado en el desarrollo de proyectos, y su participación activa en los equipos de trabajo en la elaboración de productos y servicios.
- * Contribuir en la generación de métodos, procedimientos e instructivos de trabajo orientados a la estandarización de procesos, que proporcionen oportunidad y satisfacción al cliente usuario en la recepción de productos y servicios.
- * Dar asistencia y apoyo administrativo al Secretario Nacional de Telecomunicaciones (Asistente de Despacho).

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Aplicación y difusión de conocimiento	X		
Conducta profesional	X		
Flexibilidad	X		
Habilidad para teorizar		X	
Iniciativa	X		
Sinergia	X		
Capacidad de trabajo en equipo		X	

	Énfasis en la calidad y satisfacción del cliente	X				0323
	Apertura al cambio		X			

INTERFAZ

- * Con los líderes del equipo para coordinar acciones, en función de los planes operativos.
- * Con los integrantes del equipo para el cumplimiento de programas y proyectos en base a la aplicación de normas y procedimiento, intercambio de información y experiencias.
- * Con el Secretario Nacional de Telecomunicaciones, en la asistencia y apoyo administrativo (Secretaria de Despacho).

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Título profesional de tercer nivel de acuerdo al área de gestión.
- * Experiencia de un año o más en labores afines, o
- * Título de Secretaria Ejecutiva y ocho años de experiencia, de las cuales al menos cinco deben vincularse a la asistencia a las máximas autoridades (Asistente de Despacho).

GRADO 7

0023

ROL

Apoyar en la ejecución y desarrollo de programas y proyectos a través del establecimiento de métodos y procedimientos para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas, en la entrega de bienes y servicios en función del cliente interno.

ATRIBUTOS Y RESPONSABILIDADES

- * Recopilar información provenientes de estudios y proyectos técnicos, para la formulación de tesis, e identificación de elementos que posibiliten su verificación y control, relacionados con la producción de bienes y servicios que demanda el cliente usuario.
- * Ejecutar acciones bajo esquemas, bases y fundamentos técnicos preestablecidos, que permitan la validación de los procesos y solución de problemas, para el mejoramiento continuo de los procedimientos internos con el fin de estandarizar la calidad de los bienes y servicios.
- * Sugerir y aplicar acciones innovadoras correlacionadas a los roles y actividades de los procesos institucionales, sobre la base de la identificación de los requerimientos del cliente usuario y experiencias exitosas.
- * Establecer vínculos de comunicación para consensuar parámetros sobre los resultados del trabajo, evitando retrocesos, mediante la racionalización de recursos y capacidad de análisis, que agilicen la consecución de productos o servicios finales.
- * Dar asistencia y apoyo administrativo a la Secretaría del CONATEL (Asistente de la Secretaría del CONATEL).

COMPETENCIAS

0023

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Aplicación y difusión de conocimiento	X		
Conducta profesional	X		
Énfasis a la calidad y satisfacción del cliente		X	
Flexibilidad	X		
Habilidad para teorizar	X		
Iniciativa		X	
Orientación a la eficiencia	X		
Capacidad de trabajo en equipo	X		
Apertura			
Procurar la autorrealización	X		

INTERFAZ

- * Con los integrantes del equipo para el cumplimiento de programas y proyectos, en base a la aplicación de normas y procedimientos.
- * Con el Secretario del CONATEL en la asistencia y apoyo administrativo (Asistente de la Secretaría del CONATEL).

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Título profesional de tercer nivel de acuerdo al área de su gestión, o título de tecnólogo o técnico superior vinculado al área de trabajo y 6 años de experiencia en labores afines.
- * Título de Bachiller, preferentemente de Secretaria, y seis años de experiencia en labores afines (Asistente de la Secretaría del CONATEL).

GRADO 6**ROL**

Dar asistencia profesional a procesos y procedimientos establecidos, en coordinación con el líder de equipo de trabajo. —

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Aplicar sus conocimientos acorde al rol del puesto, recopilar y validar información proveniente de estudios y proyectos relacionados con la producción de bienes y servicios que demanda el cliente interno o externo.
- * Participar en equipos de trabajo, ejecutando actividades programadas, con sujeción a normas, metodologías y procedimientos, relacionados con el proceso, optimizando recursos para la generación de productos de calidad.
- * Colaborar en la ejecución y desarrollo de proyectos y programas conforme el Plan Operativo, aportando alternativas de mejoramiento; relacionadas con las diferentes áreas del proceso.
- * Colaborar en la preparación de informes y reportes sobre la operatividad de los planes y programas, proyectos de la unidad administrativa.
- * Emprender acciones de desarrollo y mejoramiento continuo de sus competencias, que faciliten un aporte mayor al valor agregado en la generación de productos y servicios.

COMPETENCIAS

0323

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Aplicación y Difusión de conocimiento	X		
Proactividad	X		
Énfasis a la Calidad y Satisfacción del Cliente		X	
Habilidad para Teorizar	X		
Orientación hacia la eficiencia	X		
Procurar la autorrealización	X		
Capacidad de trabajo en equipo		X	

INTERFAZ

- * Con clientes internos, para la recopilación y verificación de la información.
- * Con equipo de trabajo, para la operatividad en la ejecución de planes y proyectos.
- * Con el líder de equipo y coordinador, para la emisión de reportes y recepción de directrices de trabajo.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Egresado de una carrera profesional universitaria vinculada a su función.

GRADO 5

0523

ROL

Proporcionar apoyo técnico - administrativo acorde a los requerimientos de las unidades o procesos organizacionales, con sujeción a normas y procedimientos preestablecidos.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Aplicar destrezas, habilidades técnicas y administrativas, en la recopilación de información para obtención de datos y resultados de interés del proceso.
- * Ejecutar actividades de asistencia técnica y administrativa, con sujeción a normas, procedimientos y políticas preestablecidas.
- * Trabajar efectivamente, adaptándose a nueva tecnología, nuevos esquemas de gestión organizacional, formas y estilos de trabajo y requerimientos del cliente usuario, dando cumplimiento a los planes operativos.
- * Recopilar, analizar y procesar información, traduciéndola a instrumentos que faciliten la consecución de metas y objetivos propuestos.
- * Efectuar sugerencias, cambios y actualización a los esquemas de trabajo, optimizando recursos y mejorando resultado.
- * Apoyar la gestión y desarrollo de proyectos, que realizan los equipos de trabajo, generando ideas y desarrollando competencias individuales en beneficio del proceso.

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Aplicación y difusión de Conocimiento	X		
Atención al detalle	X		
Flexibilidad	X		
Habilidad para teorizar		X	
Iniciativa	X		
Orientación a la eficacia	X		
Trabajo en Equipo	X		
Procurar la Autorrealización	X		

INTERFAZ

0323

- * Con clientes internos, para apoyar en la generación de productos- insumos a la cadena de valor y soporte.
- * Con coordinadores y líderes de equipo para identificar los requerimientos en función de las especificaciones del producto requerido.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Segundo año o más de estudios superiores en carreras afines a la gestión, o
- * Título de bachiller y experiencia de cinco años o más en labores afines.

GRADO 4

ROL

Facilitar la operatividad de los procesos mediante la ejecución de labores de apoyo administrativo a la gestión.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Dar asistencia y apoyo administrativo a los directivos así como de los procesos y equipos organizacionales con predisposición aptitudinal y actitudinal, identificando requerimientos y orientándolos a la satisfacción del cliente usuario.
- * Receptar y transmitir información oportuna y confiable apoyando la gestión de los procesos conforme las necesidades del cliente.
- * Ejecutar los roles asignados de acuerdo a las actividades del proceso para la generación de productos en la cadena del servicio.
- * Facilitar el desarrollo de los procesos mediante la aplicación de procedimientos, técnicas e instrumentos que faciliten la operatividad de los mismos, optimizando recursos existentes.
- * Ejercer las atribuciones y responsabilidades del rol con predisposición y actitud positiva precautelando la imagen del proceso y la organización.

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Atención al Cliente	X		
Atención al Detalle	X		
Comunicación	X		
Iniciativa	X		
Flexibilidad	X		
Aprendizaje Continuo		X	
Orientación a la Eficacia	X		
Vocación para Servir	X		

INTERFAZ

- * Con directores, coordinadores y líderes para la realización de actividades de

apoyo administrativo a los procesos.

- * Con clientes internos y externos como interfaz en la comunicación organizacional.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Título de bachiller, preferentemente de secretaria.
- * Experiencia de cuatro años en labores afines.

GRADO 3

0323

ROL

Generar acciones de apoyo técnico administrativo a las Unidades o procesos organizacionales, para facilitar el cumplimiento de los objetivos.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Dar asistencia y apoyo administrativo a los coordinadores y líderes y ofrecer al cliente interno y externo la atención oportuna y de calidad, identificando sus necesidades para la satisfacción de los requerimientos, proporcionando apoyo administrativo a los procesos para la consecución de los objetivos.
- * Sugerir y mejorar procedimientos, productos y servicios, procurando el ahorro de recursos y eliminación de retrocesos de trabajo.
- * Generar métodos de trabajo para adaptarse con oportunidad a los sistemas productivos, acogiendo criterios y realizando sugerencias de mejora a los productos y servicios.
- * Actualizar conocimientos, enriquecidos por la formación, experiencia y las interrelaciones del rol, para la prestación de servicios de calidad.
- * Facilitar la comunicación interna y externa, a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia.

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Atención al Cliente	X		
Atención al Detalle		X	
Aprender Continuamente	X		
Iniciativa		X	
Flexibilidad		X	
Comunicación	X		
Orientación a la Eficiencia	X		
Vocación para Servir	X		

INTERFAZ

- Con coordinadores y líderes, para la recepción de guías de trabajo.
- Con equipos de trabajo, para la coordinación de actividades de apoyo.
- Con clientes internos y externos, como medio de identificación de requerimientos del cliente.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- Título de bachiller, preferentemente en secretariado.
- Experiencia de tres años en labores afines

GRADO 2

ROL

Colaborar y ejecutar labores de asistencia administrativa requeridas por la Unidad o proceso, o movilización y transporte y, proporcionar atención oportuna y de calidad al cliente usuario.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Orientar a los clientes internos y externos, sobre los procedimientos y mecanismos preestablecidos en áreas administrativas, para la obtención de productos y servicios requeridos por el proceso y la organización.
- * Receptar y entregar información interna y externa, a través del manejo de sistemas de información y correspondencia.
- * Ejecutar actividades de apoyo administrativo, con sujeción a procedimientos preestablecidos.
- * Optimizar los recursos en el desarrollo de las actividades agilizando acciones productivas orientándolas a la eficiencia.
- * Satisfacer las necesidades del cliente, identificándose con el trabajo, la técnica, y terminología del proceso.
- * Brindar servicio de movilización a los clientes internos o externos, según las normas internas.

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Atención al cliente	X		
Atención al detalle		X	
Comunicación	X		
Iniciativa		X	

Flexibilidad		X	
Orientación a la eficiencia	X		
Aprender continuamente		X	
Vocación para Servir	X		

INTERFAZ

- * Con coordinadores y líderes, para la recepción de guías de trabajo.
- * Con equipos de trabajo, para la coordinación de actividades de apoyo.
- * Con clientes externos, como medio de identificación de requerimientos del cliente.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- * Título de bachiller, o
- * Tercer año de secundaria, experiencia de dos años en labores afines y licencia profesional (Conductores)

GRADO 1

ROL

Ejecución de actividades variadas de servicios, relacionadas con la seguridad, mantenimiento de infraestructuras, conserjería, de acuerdo a los procedimientos establecidos y requerimientos de los clientes usuarios

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- * Desarrollar actividades variadas de servicio, acorde a los requerimientos del cliente interno y procedimientos de trabajo establecidos
- * Optimizar los recursos disponibles en la ejecución de las actividades de servicios, internas y externas a la organización.
- * Ejercer actividades de mejoramiento en el desarrollo del trabajo en función del cliente- usuario.
- * Coordinar las actividades de trabajo, estableciendo las prioridades, para la satisfacción de los clientes internos y externos.
- * Atender los requerimientos del cliente con predisposición y oportunidad precautelando la imagen de la organización.

COMPETENCIAS

	RELEVANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Atención al Cliente	X		
Atención al detalle	X		
Orientación a la Eficacia	X		
Iniciativa		X	
Aprender continuamente		X	
Comunicación		X	
Vocación para servir	X		

INTERFAZ

- Con coordinadores y Líderes de equipos, en la identificación de acciones de contingencia.
- Con clientes externos, para proporcionar información y como medio de identificación de requerimientos.
- Con clientes internos, para la satisfacción de requerimientos.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- Tercer año de secundaria o su equivalente.