



# **Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados**

## **MANUAL DESCRIPTIVO DE CLASES 2014**



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

# I. Tabla de Contenidos

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>I. TABLA DE CONTENIDOS</b>               | <b>2</b>  |
| <b>II. TERMINOLOGÍA EMPLEADA</b>            | <b>3</b>  |
| <b>III. DESCRIPCIÓN DE LAS CLASES</b>       | <b>11</b> |
| GESTOR DE APOYO 1                           | 11        |
| GESTOR DE APOYO 2                           | 15        |
| GESTOR DE APOYO 3                           | 19        |
| GESTOR TÉCNICO                              | 24        |
| GESTOR TÉCNICO PROFESIONAL                  | 28        |
| PROFESIONAL 1                               | 32        |
| PROFESIONAL 2                               | 37        |
| PROFESIONAL 3                               | 43        |
| PROFESIONAL 4                               | 49        |
| PROFESIONAL 5                               | 57        |
| PROFESIONAL JEFE                            | 64        |
| DIRECTOR DE INTENDENCIA O DIRECCIÓN GENERAL | 71        |
| DIRECTOR                                    | 76        |
| DIRECTOR GENERAL                            | 81        |
| SECRETARIA EJECUTIVA 1                      | 87        |
| SECRETARIA EJECUTIVA 2                      | 90        |
| SECRETARIA EJECUTIVA 3                      | 94        |
| GERENTE GENERAL                             | 98        |
| INTENDENTES                                 | 102       |
| ASESOR TÉCNICO 1                            | 111       |
| ASESOR TÉCNICO 2                            | 115       |
| ASESOR TÉCNICO 3                            | 119       |



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## II. Terminología Empleada

El Manual Descriptivo de Clases contiene una serie de términos propios del campo de actividad de la administración de Recursos Humanos y de la administración general. Con el propósito de uniformar el lenguaje administrativo utilizado en este Manual, así como el lenguaje propio de la clasificación de puestos y otros campos de la administración, se ofrece seguidamente una explicación de los términos empleados con mayor frecuencia, la mayoría de los conceptos señalados son de aceptación general en la administración pública.

- ✓ **Análisis de puestos:** Estudio de los puestos para descubrir las tareas que los componen; deberes y responsabilidades relacionadas con las exigencias físicas y mentales, herramientas, maquinaria y equipo utilizado, líneas de promoción, requisitos académicos, conocimientos, habilidades y experiencia, salarios, jornada de trabajo, condiciones organizacionales y ambientales y su relación con otros puestos.
- ✓ **Asignación de Clases:** Acto mediante el cual se ubica una plaza nueva en la clase correspondiente.
- ✓ **Ajuste técnico:** Ajuste salarial que se hace a una o varias clases de puestos diferente a la revaloración por costo de vida.
- ✓ **Ascenso interino:** Promoción a un puesto de clase o nivel superior, en forma temporal, implicando un número de puesto diferente.
- ✓ **Ascenso en propiedad:** Promoción a un puesto de clase o nivel superior, en forma permanente, implicando un número de puesto diferente.
- ✓ **Cambio de nomenclatura:** Conversión de puestos vacantes u ocupados, de cargos fijos a puestos de confianza definidos por la Autoridad Presupuestaria (AP); cambio de la clasificación de este tipo de puestos manteniéndose dentro de la misma naturaleza; o cambio en la clasificación de puestos de servicios especiales de Proyectos de Inversión financiados con recursos externos.
- ✓ **Cargo:** Identificación de un puesto de trabajo por la función específica que lo conforma y que se puede distinguir en la institución.
- ✓ **Categoría salarial:** Código que identifica a un conjunto -rango- de valoraciones salariales ordenados en forma ascendente, entre un valor mínimo y otro máximo.
- ✓ **Certificado de Conclusión de Estudios Secundarios:** Título de Bachiller en Educación Media.
- ✓ **Clase:** Puesto o conjunto de puestos lo suficientemente similares en cuanto a deberes, responsabilidades y autoridad, para que se les pueda aplicar el mismo título a cada uno de ellos, exigir a quienes hayan de ocuparlos los mismos

requisitos de preparación académica, experiencia, conocimientos, etc., usar el mismo tipo de exámenes o pruebas de aptitud, para seleccionar a los candidatos a empleo, y asignarles la misma remuneración en condiciones de trabajo similares.

- ✓ **Clasificación de puestos:** Sistema por medio del cual se analizan, evalúan y ordenan en forma sistemática los diferentes tipos de tareas que se realizan en una determinada institución, considerando entre otros, factores tales como: deberes y obligaciones, naturaleza de estos, grado de dificultad, preparación académica, conocimientos de otra índole, experiencia, habilidades y destrezas que deben poseer los candidatos a empleo.
- ✓ **Clave de la clase:** Número convencional que se utiliza para identificar y localizar una clase en el Manual. La clave de la clase se indica en los índices alfabéticos y de series.
- ✓ **Clave del puesto:** Número convencional que se usa en la técnica de clasificación para identificar un puesto. La misma se indica en la “Acción de personal”.
- ✓ **Conocimiento:** Acción de conocer. Conocimiento específico de una materia, una disciplina o un campo de actividad, que se requiere para el desempeño eficiente de un puesto.
- ✓ **Control:** Todo aquello que proporcione un criterio o medida de comparación, o un medio de verificación, o una comprobación.
- ✓ **Coordinación:** Proceso de analizar las diversas actividades y combinarlas en tal forma que cada una se efectúe en un momento determinado en relación con otras actividades, procurando alcanzar los objetivos con el mayor grado de eficiencia y eficacia posibles, donde el jefe de dirección o departamento es el responsable .
- ✓ **Dependencia:** Oficina pública en situación dependiente de otra superior.
- ✓ **Decisión:** Elección que se hace entre varias posibilidades de acción para satisfacer un propósito determinado.
- ✓ **Delegación:** Acto bilateral mediante el cual un superior jerárquico confiere deberes y responsabilidades a un subalterno y en algunos casos, le da la autoridad que necesita para desempeñar tales funciones cuando tiene que trabajar con otras personas bajo su mando.
- ✓ **Destreza:** Pericia manual que se requiere para ejecutar trabajos que se realizan básicamente con las manos y que exigen la coordinación sensor-motora.
- ✓ **Dirección:** Proceso y órgano que dirige y guía las operaciones de una organización en la realización de los fines establecidos.
- ✓ **Dominio:** Conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades que posee una persona, sobre una materia, una disciplina o un campo de actividad, lo que le permite aumentar su eficiencia en el trabajo.
- ✓ **Estrato:** División organizativa ocupacional para fines metodológicos, orientada a enmarcar procesos de trabajo, niveles organizacionales, factores generales de



clasificación y clases genéricas.

- ✓ **Estructura ocupacional:** Jerarquización de los puestos que posee una entidad, basada en la naturaleza del trabajo, niveles de complejidad, responsabilidades, requisitos y condiciones organizacionales entre otros factores, que se desprenden de los procesos que ésta ejecuta.
- ✓ **Estudio integral:** Análisis ocupacional de los puestos de cargos fijos de una organización, entidad o dependencia, que afecte al menos el 60%, exceptuando a los puestos docentes.
- ✓ **Ejecución:** Función concerniente a la aplicación de políticas dentro de los límites establecidos por la administración y la dedicación de la organización al objetivo particular que se le hubiese establecido.
- ✓ **Enseñanza General Básica aprobada:** Tercer año aprobado de estudios secundarios.
- ✓ **Especialización:** Modo de formación destinado a trabajadores calificados que requieren conocimientos completos y profundos de una técnica específica o de un campo de actividad determinado.
- ✓ **Especificación de clase:** Descripción clara y concisa que regularmente se desarrolla mediante el empleo de conceptos y principios generales, donde se exponen las tareas y responsabilidades de los puestos asignados a la clase. Las especificaciones de clases pueden servir de guía para la elaboración de pruebas o exámenes, el reclutamiento de personal, el adiestramiento, para facilitar la elaboración del presupuesto, como referencia para estudios de organización administrativa y procedimientos y otros usos similares en la administración de personal.
- ✓ **Experiencia:** Este concepto se refiere al aprendizaje efectivo de conocimientos prácticos resultantes del ejercicio de un puesto o puestos de un área de trabajo por un período de tiempo, más o menos prolongado, de acuerdo con el tipo de puesto y la capacidad y voluntad de la persona para captar dichos conocimientos.
- ✓ **Experiencia en labores relacionadas con el puesto:** Es la adquirida en el ejercicio de puestos que tengan funciones similares a las del puesto pretendido.
- ✓ **Factores de clasificación:** Elementos que definen una clase dentro de un manual tales como: naturaleza del trabajo, tareas, condiciones organizacionales y ambientales, características personales y requisitos académicos y legales.
- ✓ **Graduado de un Colegio Técnico Profesional:** Individuo que posee un título de un Colegio Técnico Profesional, en una de las especialidades que allí se imparten.
- ✓ **Grupo ocupacional:** Conjunto de series relacionadas o complementarias, agrupadas bajo una denominación común y amplia que corresponde a determinada área ocupacional.
- ✓ **Habilidad:** Talento y aptitud que se requiere para realizar con precisión una o

varias tareas o actividades que se desarrollan básicamente con el intelecto.

- ✓ **Homologar:** Equiparar la clasificación de las clases de puestos de un sistema de clasificación y valoración diferente a la del Régimen de Servicio Civil con la de éste, adquiriendo para todos los efectos posteriores una referencia específica con las clases genéricas y anchas del Régimen, debiendo ajustar el proceso para que coincida en cuanto a valoración y orientación general de requisitos académicos y legales.
- ✓ **Jefatura:** Parte de la estructura lógico-formal de la organización que integra bajo una autoridad formal ciertos elementos y sujetos.
- ✓ **Jornales:** Remuneración que se paga por la prestación de servicios, al personal ocasional o temporal, no profesional, técnico ni administrativo, contratado para efectuar labores primordialmente de carácter manual; como labores agrícolas, de zanjeo u otras similares, estipulado por jornada de trabajo, sea por hora, día o a destajo.
- ✓ **Manual de cargos:** Conjunto de descripciones y especificaciones de los cargos propios de una entidad.
- ✓ **Manual institucional:** Manual Descriptivo de Clases de Puestos específicos de la entidad, que ordena los procesos de trabajo, en que participan los diferentes puestos de la organización.
- ✓ **Máximo jerarca:** Es el órgano superior o máxima autoridad del órgano o del ente correspondiente. Puede ser: Colegiado que consiste en la Junta Directiva, Consejo Directivo, cuyos acuerdos deben ser adoptados de conformidad con la normativa que lo rige, o Unipersonal: cuando no existe el órgano Colegiado y puede comprender al Gerente General, o al Director Ejecutivo. El máximo jerarca dirige la entidad o el órgano según lo establezca la ley de creación, la ley orgánica de la entidad u órgano, o los poderes otorgados por normativa expresa.
- ✓ **Naturaleza del trabajo:** Tipo de trabajo que constituye la esencia de la clase.
- ✓ **Nivel gerencial:** Agrupación de entidades públicas -excepto órganos desconcentrados, según el monto de ingresos tributarios y no tributarios aprobados en su Presupuesto Ordinario por parte de la Contraloría General de la República (CGR) o por la Junta Directiva en aquellas entidades que apliquen el artículo 18 de la Ley Orgánica de la CGR, con el fin de que la AP determine la valoración de las clases de puestos de las series gerenciales y de las series de fiscalización superior, así como para determinar el número de puestos de confianza subalternos que les corresponde.
- ✓ **Nivel salarial:** Código con que se identifica a cada uno de los salarios base que se determinan en forma ascendente a lo interno de las categorías salariales.
- ✓ **Organización:** Conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una entidad pública determinados objetivos.



- ✓ **Objetivo:** Meta que se fija y que requiere un campo de acción definido y que sugiere la orientación para los esfuerzos de un dirigente.
- ✓ **Participación:** Implicación, tanto mental como emocional, de una persona para contribuir a los objetivos y para asumir su parte de responsabilidad en ellos.
- ✓ **Planificación:** Proceso que lleva consigo una selección entre las alternativas posibles de: políticas de acción, objetivos parciales, programas y procedimientos de ejecución, con el logro de una estructura de operaciones consistentes, coordinada, enfocada hacia los objetivos previstos y apoyada en una elección de los medios a emplear dentro de un plazo de tiempo específico.
- ✓ **Política:** Modo de conducir un asunto para conseguir el fin deseado: actividades o corrientes de opinión en materia de gobierno, que se manifiestan entre quienes rigen o aspiran a regir los asuntos públicos de un país.
- ✓ **Preparación equivalente:** Condición de quien, sin reunir los requisitos exigidos para una clase de puesto, posea una preparación similar a éstos, obtenida por vía de estudios de semejante naturaleza a la de los enunciados, cursados en centros de enseñanza de similar condición a la de aquellos a que se refieren dichos requisitos o estudios y experiencias atinentes que lo capaciten para el desempeño del puesto.
- ✓ **Procedimiento:** Guía para la acción que detalla la manera exacta en que debe ser realizada una cierta actividad.
- ✓ **Programa:** Conjunto de actividades encaminadas a alcanzar determinados objetivos.
- ✓ **Programación:** Técnica que consiste en formular detalles dentro de un plan, y la selección de fines y medios para alcanzarlos.
- ✓ **Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente para que sean atendidos por un funcionario durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo.
- ✓ **Puestos de cargos fijos:** Plazas permanentes con que cuenta una entidad para el cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ **Puestos de confianza subalternos:** Puestos autorizados por la AP, que están a disposición permanente y son de nombramiento directo de los presidentes ejecutivos, los gerentes, los ministros y viceministros y directores, según corresponda.
- ✓ **Puestos de servicios especiales:** Puestos autorizados por la AP, con el fin de contar con personal profesional, técnico o administrativo calificado, contratado por un periodo determinado para realizar trabajos de carácter transitorio o temporal.
- ✓ **Reasignación:** Cambio que se hace a la clasificación de un puesto con motivo de haber sufrido éste una variación sustancial y permanente en sus tareas.
- ✓ **Reestructuración:** Cambio que sufren una o varias clases al variar la estructura de

determinada serie y que tenga los mismos efectos de una reasignación.

- ✓ **Requisitos:** Cúmulo de estudios académicos, experiencia y adiestramiento necesarios para el adecuado desempeño del trabajo, condiciones que deben poseer los candidatos a los puestos.
- ✓ **Requisito legal:** Todas aquellas certificaciones, licencias, títulos o atestados que deben poseer los candidatos para ocupar un puesto cuyo desempeño, por su índole, resultaría ilegal sin los documentos específicos mencionados.
- ✓ **Responsabilidad:** Obligación de un servidor de responder por la ejecución de las funciones que se le asignen.
- ✓ **Relaciones de trabajo:** Relaciones que se efectúan entre individuos, uno o ambos de los cuales actúa como representante de un superior y adjudicándose la autoridad personal de éste.
- ✓ **Revaloración:** Aumento en los salarios base o en los sobresueldos asignados a las diferentes clases, en respuesta al aumento en el costo de la vida, relaciones de competencia y otras normas similares.
- ✓ **Reasignación de puestos:** Cambio en la clasificación de un puesto que conlleva a un nivel salarial mayor, menor o igual, con motivo de haber experimentado una variación sustancial y permanente en sus tareas y niveles de responsabilidad.
- ✓ **Recargo de funciones:** Asumir temporalmente funciones de un puesto de mayor nivel salarial, adicionales a las labores propias del puesto permanente del servidor, en casos de vacaciones, licencias con goce de salario e incapacidades entre otros. Serán sujeto de remuneración aquellas que excedan un mes calendario ininterrumpidamente.
- ✓ **Reestructuración de clases:** Cambio que afecta a puestos o clases, al variar la estructura ocupacional de una serie de puestos o la conformación de una clase.
- ✓ **Reestructuración institucional o reorganización administrativa:** Proceso político, administrativo y técnico, dirigido al fortalecimiento de la gestión pública, que conlleva la creación, transformación o supresión de estructuras organizacionales de los órganos y entes del sector público.
- ✓ **Relación de puestos:** Documento técnico legal que refleja la agrupación de todos los puestos ocupados y vacantes según clasificación, unidades administrativas y la asignación presupuestaria mensual y anual, correspondiente a los salarios base y pluses salariales legalmente establecidos.
- ✓ **Revaloración:** Modificación del salario base de las clases de puestos por concepto del aumento en el costo de vida o razones de tipo técnico-jurídico.
- ✓ **Revaloración por ajuste técnico:** Revaloración salarial específica de una clase o grupo de éstas, basada en razones técnico-jurídicas distintas al costo de vida.
- ✓ **Salario:** Remuneración periódica que se otorga por el desempeño de un cargo con la intensidad, cuidado, esmero y forma que éste requiera, durante una jornada





diaria de 8 horas. (Los puestos excluidos de la limitación de la jornada de trabajo, se regulan por lo dispuesto en el artículo 143 del Código de Trabajo).

- ✓ **Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica:** Enseñanza primaria aprobada.
- ✓ **Serie de clases:** Conjunto de clases comprendidas en un mismo campo de trabajo y que se diferencian entre sí por el grado de dificultad y responsabilidad de las tareas. Los diferentes niveles dentro de una serie se indican por medio de números arábigos, en orden ascendente a medida que aumenta el grado de responsabilidad, autoridad y dificultad de los puestos.
- ✓ **Supervisión:** Aquella fase de la dirección que pretende una visión directa, inmediata, de las tareas asignadas a los individuos o grupos para asegurar su realización correcta y adecuada.
- ✓ **Serie de fiscalización superior:** Aquella conformada por la clase de Auditor Interno. *(Modificada según acuerdo 006-018-2010 de fecha 29 de abril de 2010).*
- ✓ **Serie gerencial:** Aquella conformada por las clases de puestos: Presidente Ejecutivo, Gerente y Subgerente de las entidades públicas cubiertas por el ámbito de la AP.
- ✓ **Servidor interino:** Aquel que de conformidad con la normativa o regulaciones vigentes, es nombrado en un puesto por un plazo definido.
- ✓ **Servidor en propiedad:** Aquel que de conformidad con la normativa o regulaciones vigentes, es nombrado en un puesto por plazo indefinido.
- ✓ **Suplencia o sustitución:** Nombramiento de un funcionario en forma temporal por ausencia del titular.
- ✓ **Tareas :** Cada uno de los diferentes componentes que integra un puesto y que exigen a quien lo ocupa, la dedicación de tiempo y la posesión de determinados conocimientos, aptitudes, destrezas y habilidades. En el Manual se incluyen ejemplos de tareas generalmente comunes a los puestos que comprende la clase. Su intención no es la de limitar los deberes que pueden asignarse a los servidores. Cada puesto dentro de una clase tendrá deberes que no están indicados en ella. Aquí aparecen sólo tareas representativas cuya inclusión en la especificación sirve fundamentalmente para dar una idea cabal de los diferentes puestos asignados a una clase. La descripción de tareas contenidas en una clase no es por tanto ni restrictiva ni limitativa de los deberes propios de cada puesto, sino de tipo ilustrativo y descriptivo. Significa lo anterior que el funcionario no debe limitarse a realizar solamente las tareas adscritas en la clase a la que pertenece su puesto y no debe objetarse la clasificación del mismo por ejecutar algunas tareas que no se describen en la especificación de dicha clase.
- ✓ **Título de clase:** Nombre breve, inteligible y oficial de una clase que indica de manera sintética la índole del trabajo incluido en ella.
- ✓ **Ubicación por reestructuración:** Cambio en la clasificación de los puestos que ocurre como consecuencia de una variación en el Manual de Clases Anchas

(auxiliar) o en el Manual Institucional de una organización, al adaptarse estos instrumentos a variaciones fundamentales y que tiene los mismos efectos de una reasignación.

- ✓ **Vacante:** Puesto que dispone de contenido presupuestario, pero no existe persona nombrada para el desempeño de sus deberes y responsabilidades, sea interina o en propiedad.
- ✓ **Valoración:** Proceso mediante el cual se asignan las remuneraciones a las clases de puestos, tomando en consideración el estudio de los niveles o grados de dificultad, responsabilidad y variedad de las tareas, los requisitos mínimos, los índices de costo de vida, encuestas de salarios y otros elementos de juicio de uso condicionado.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### III. Descripción de las Clases

#### Gestor de Apoyo 1

##### Naturaleza del Trabajo

Ejecución, de labores tales como: microfilmación, impresión y acopio de documentos, conducción y detección de fallas en vehículos automotores, distribución mercancías, mensajería y notificaciones, atención de central telefónica y otros.

##### Cargos de la Clase

La clase está conformada por los cargos de:

Auxiliar de Servicios Generales.

Chofer.

Operario de Mantenimiento.

##### Descripción de Tareas

Llevar el control y registro de los visitantes. Recibir, registrar y trasladar al archivo central la documentación que ingresa a la institución.

Brindar el servicio reproducción y empaste de documentos diversos.

Atender, de conformidad con procedimientos establecidos, la central telefónica para recibir y trasladar llamadas y efectuar las que le encomienden.

Realizar actividades operativas tales como: cargar y descargar materiales y equipo, recoger basura y depositarla en botes o en bolsas. Y preparar las solicitudes de materiales, repuestos, equipos y otros para realizar sus trabajos. Reportar irregularidades o posibles fallas de seguridad observadas a los superiores.

Realizar con base en los programas de trabajo actividades de reparaciones eléctricas, plomería, carpintería, ebanistería, cerrajería, albañilería, soldadura y hojalatería.

Mantener, con base en pautas establecidas, las instalaciones y áreas de trabajo, limpias y ordenadas a fin de contribuir al mejoramiento de las instalaciones.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Efectuar, con base en instrucciones generales o bien como parte de trabajos de rutina, actividades variadas, tales como: preparar y servir café y otros alimentos en reuniones o eventos especiales, lavar vajillas, tazas y otros utensilios, hacer compras y mandados a fin de brindar apoyo a otros funcionarios en la atención de visitantes o en eventos.

Notificar a las instituciones reguladas, públicas y privadas, así como a personas físicas las resoluciones emitidas por las diferentes instancias de la Institución.

Realizar, cuando así se requiera y con base en planes específicos, en actividades de reparación en los campos de electricidad, plomería, carpintería, ebanistería, cerrajería, albañilería, soldadura y hojalatería a fin de brindar solución a problemas presentados en dichos campos

Conducir, de acuerdo con roles establecidos, vehículos de ARESEP a fin de transportar personas, materiales y equipos.

Realizar actividades relativas al mantenimiento básico del vehículo que le asignen, consistentes en: revisión de la batería, el depósito de combustible, los niveles de agua, lubricante y líquido de frenos, presión de las llantas, sistema eléctrico y el estado general del vehículo; todo con el fin de contribuir a su funcionamiento normal.

Distribuir correspondencia interna y externamente y realizar todas las gestiones de mensajería a nivel institucional.

Rendir, con base en orientaciones y normas preestablecidas informes relacionados con el área de su trabajo para que se tomen las medidas pertinentes.

Asistir a reuniones con superiores jerárquicos, compañeros, actores sociales, con el propósito de coordinar actividades

Realizar otras actividades del ámbito de su competencia, cuando las necesidades de la institución lo sugieran.

### **Dificultad**

Trabajo operativo, siguiendo procedimientos e instrucciones previamente establecidas.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

El modo de recepción de las tareas de este Puesto se hacen giradas verbal o por escrito, su dependencia para actuar es Mínima esto influye a nivel de puestos operativos, sus decisiones son de mínima importancia: relacionada con tareas operativas Por la apreciación o revisión directa de la hora de ejecutar la labor.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### Ejercida

No le corresponde ejercer supervisión por puesto alguno, no obstante dada la naturaleza del puesto se le puede asignar proyectos de coordinación de actividades con otros puestos de la Institución.

## **Responsabilidades**

### Funciones

En este caso el tipo de labor que realiza son funciones a nivel operativo, en el caso de responsabilidad ante otras personas, no recae ninguna. Y el tipo de confidencialidad que maneja es moderada.

### Por equipo y materiales

La trascendencia e importancia de la responsabilidad por custodia o manejo de equipos, valores o materiales se califica como poca o moderada.

### Por tipo de información

Es responsable por la información que suministra a compañeros, jefaturas y público en general.

## **Relaciones de Trabajo**

En cuanto al tipo de personas con que se relacionan son clientes internos y externos de modo frecuente ya sea personal, por teléfono o por escrito.

## **Condiciones de Trabajo**

La exposición al ruido de este puesto es normal, con algunas molestias ocasionales, en cuanto a la iluminación es muy buena, la temperatura normalmente enfrentada podríamos decir que es variable, con pocas molestias, a los olores percibidos son desagradables pero de muy poca recepción.

Este tipo de puestos están expuestos al contacto con sustancias peligrosas de manera ocasional por el manejo de sustancias irritantes o está expuesto a materia contaminante, que podrían causar pequeñas molestias.

### Esfuerzo Mental

El esfuerzo mental al que está sometido el trabajo es monótono, pero requiere, recordar nombres, números y datos sencillos.

### Esfuerzo Físico

La intensidad del esfuerzo físico que demandan los instrumentos de trabajo que utiliza normalmente en la ejecución de las labores es considerable



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### **Consecuencia del Error**

Los errores que se pueden generar en perjuicios para la Aresep son mínimos.

### **Requisitos**

#### **Formación**

Enseñanza General Básica a nivel del Segundo Ciclo aprobado.

#### **Experiencia**

Preferiblemente 3 meses

#### **Legal**

Poseer licencia para conducir vehículo B-1.y C-2 (Chofer, según corresponda)

### **Competencias Genéricas**

Trabajo en equipo.  
Colaboración.  
Atención al detalle.  
Sentido de urgencia.  
Servicio al cliente.  
Organización.  
Discreción.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## **Gestor de Apoyo 2**

### **Naturaleza del Trabajo**

Ejecución de labores de alguna complejidad en el área administrativa – Financiera.

### **Cargos de la Clase**

En la clase se ubican los cargos de:

Auxiliar de Administrativo.

Técnico en Administración de Recursos Financieros-Contables 2.

### **Descripción de Tareas**

Realizar labores administrativas en el archivo central tales como: numeración y clasificación de la documentación que se reciben en el archivo central. Seleccionar en primera instancia los documentos que se van a desechar.

Colaborar en labores operativas del archivo central, tales como ingreso, foleo, sellado, eliminación y fotocopiado de documentos y la revisión de los expedientes.

Colaborar en la centralización de todo el acervo documental de las dependencias de Aresep de acuerdo con los plazos de remisión de documentos, con el fin de mantener y consolidar la consistencia del proceso de registro, control y archivo institucional.

Controlar la prestación de documentos, según los procedimientos establecidos, cuando sea utilizado fuera de la Institución y/o prestados a los funcionarios de la Institución.

Colaborar en el control de la documentación tramitada por las diferentes dependencias, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos con el fin de conservar los documentos.

Depurar, clasificar y registrar la documentación que ingresa al Centro de Documentación, a fin de proteger el acervo documental que se produce en la Institución

Atender consultas telefónicas y en forma personal, de usuarios institucionales y del público en general.

Rendir por escrito y de acuerdo con la programación que se haya determinado, los informes pertinentes para efectos de retroalimentación y toma de decisiones de su jefatura.

Asistir a reuniones con superiores jerárquicos, compañeros, actores sociales, con el propósito de coordinar actividades, mejorar métodos de trabajo, analizar y resolver



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, procesos, actualizar conocimientos, proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Atender y evacuar, en forma oral y escrita, consultas de superiores, compañeros, actores sociales y público en general relacionadas con las actividades que realiza, a fin de brindar la debida orientación.

Realizar y atender, con base en directrices preestablecidas, gestiones de los clientes internos y externos, respecto a trámites financiero-contables, a fin de facilitar el trámite de dichas gestiones.

Recibir y revisar, con base en procedimientos establecidos, diversos documentos justificantes de gastos de viaje, liquidaciones y otros, para facilitar su posterior uso y comprobación.

Revisar y tramitar, con base en documentos justificantes, gestiones relacionadas con el área financiero-contable, a fin de darles el trámite respectivo en forma ágil y oportuna.

Atender al público, que acude a pagar cánones o facturas por conceptos de servicios de regulación, llevar el control de las especies fiscales, pagarés, garantías y otros, efectuar el control y cierre de caja chica, así como elaborar sus respectivos reintegros.

Participar en labores de gestión de cobro, llamadas por teléfono y control de arreglos de pago.

Elaborar y controlar auxiliar de empresas de buses.

Preparar el reporte de multas a la Tesorería Nacional en forma mensual, el cual debe incluir la razón social el monto del canon cancelado, fecha de cancelación y días de atraso, entre otras.

Realizar otras actividades del ámbito de su competencia, cuando las necesidades de la institución lo sugieran.

### **Dificultad**

Trabaja bajo lineamientos menos específicos que en el grado anterior, le corresponde interpretar instrucciones emanadas de jefaturas, analizar o buscar nuevos cursos de acción.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

El tipo de instrucciones recibidas están relacionadas con base en normas y procedimientos establecidos, mientras que el grado de independencia adquirida es poca.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



Sus decisiones son de poca importancia: relacionada con las tareas a nivel de puestos especializados o asistenciales.

En tanto la forma de supervisión es por la apreciación de la calidad del trabajo realizado.

#### Ejercida

No le corresponde ejercer supervisión por puesto alguno, no obstante dada la naturaleza del puesto se le puede asignar proyectos de coordinación de actividades técnicas con otros puestos de la Institución.

### **Responsabilidades**

#### Funciones

Por el tipo de labor que realiza este puesto las labores involucradas en su quehacer son asistenciales, no tiene responsabilidad ante otras personas, el tipo de información que maneja es de criterio moderado.

#### Por equipo y materiales

La trascendencia e importancia de la responsabilidad por custodia o manejo de equipos, valores o materiales se califica como poca o moderada.

#### Por tipo de información

La responsabilidad por el manejo y custodia de información confidencial es baja.

### **Relaciones de Trabajo**

En cuanto al tipo de personas con que se relacionan son clientes internos y externos de modo frecuente ya sea personal, por teléfono o por escrito.

### **Condiciones de Trabajo**

Al ruido que está expuesto este puesto es normal, con algunas molestias ocasionales, en cuanto a la iluminación es muy buena, la temperatura normalmente enfrentada podríamos decir que es variable, con pocas molestias, a los olores que son percibidos son desagradables pero de muy poca recepción.

#### Esfuerzo Mental

El esfuerzo mental desarrollado se considera moderado para puestos asistenciales que implican procesos que demandan la atención del empleado por períodos continuos.

#### Esfuerzo Físico

La intensidad del esfuerzo físico que demandan los instrumentos de trabajo es considerable.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### **Consecuencia del Error**

Los errores que se pueden generar perjuicios para la Aresep se consideran considerables.

### **Requisitos**

#### **Formación**

Bachiller en Educación Diversificada.

#### **Experiencia**

Preferiblemente 6 meses.

### **Competencias Genéricas**

Trabajo en equipo.  
Colaboración.  
Atención al detalle.  
Sentido de urgencia.  
Servicio al cliente.  
Organización.  
Discreción.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## **Gestor de Apoyo 3**

### **Naturaleza del Puesto**

Ejecución y organización de actividades técnico-administrativas derivadas de los procesos y subprocesos de las diversas dependencias de la institución.

### **Cargos de la Clase**

En la clase se ubican los cargos de:

Asistente Administrativo.

Asistente de Servicios Generales.

Gestor de apoyo de la Auditoría Interna.

Técnico en Administración de Recursos Financieros 2.

Técnico en Administración de Recursos Materiales y Servicios.

### **Descripción de Tareas**

Revisar, tramitar y registrar los anticipos y liquidaciones de gastos de viaje, dentro y fuera del país, notas de debito y crédito, los pasivos mediante órdenes de compra y contratos. Codificar y registrar los documentos de ingresos y egresos en efectivo.

Llevar el control de los pagos que se deben realizar mediante contratos, convenios, servicios públicos y otros.

Actualizar el sistema de buses y taxis para cobro de canon y llevar a cabo la gestión de cobro.

Realizar y atender, con base en directrices preestablecidas, gestiones de los clientes internos y externos, respecto a trámites financieros-contables, a fin de facilitar el trámite de dichas gestiones.

Preparar, según los fondos contenidos en el presupuesto de ARESEP, las conciliaciones bancarias respectivas, a fin de llevar controles adecuados sobre estas cuentas.

Realizar labores técnicas en la gestión y control de los activos y pasivos que maneja la Institución, mediante el seguimiento de casos, con el fin de llevar el control sobre los mismos y evitar pérdidas para la Institución.

Velar por que los responsables de los centros de costos directos remitan oportunamente la aplicación mensual de las horas, procesarlos y emitir los reportes.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Atender y solucionar asuntos de apoyo administrativo, operativo, logístico del Auditor Interno, Sub Auditor Interno y demás funcionarios de la Auditoría Interna.

Atender, con base en directrices preestablecidas, gestiones de los clientes internos, respecto a necesidades de suministros, a fin de facilitar el trámite de dichas gestiones.

Participar y realizar los trámites respectivos de compras mediante licitaciones públicas, restringidas y por registro, a fin de suplir demandas de bienes y servicios específicos, con la finalidad de mantener reservas en la bodega o dependencias de la institución.

Efectuar, con base en gestiones realizadas por clientes, los trámites respectivos para suplir necesidades de suministros, ya sea por compra directa o bien de las existencias de bodega, con el fin de atender con calidad y rapidez las demandas de los clientes.

Efectuar, conforme se distribuyan los bienes muebles a sus respectivos responsables, el plaqueo de éstos a fin de velar por la debida identificación y asignación de responsables de uso de los activos de Aresep.

Velar por que los procesos licitatorios cumplan la normativa vigentes para la adquisición de bienes y servicios y preparar los informes respectivos para la toma de decisiones.

Mantener, por diversos medios, relación con proveedores a fin de involucrarlos en los esfuerzos que se están realizando en el departamento para cumplir con expectativas de calidad y agilidad de los servicios.

Efectuar, cuando se requiera, investigaciones de accidentes sufridos por los vehículos y en el caso de pérdida o daños de activos, a fin de presentar, a quien corresponda los informes respectivos con las observaciones y recomendaciones pertinentes.

Llevar, por diversos medios, el control de: bienes muebles, los trabajos de mantenimiento, vigilancia, aseo que se estén ejecutando, así como de los vehículos automotores y equipos, los roles de trabajo del personal de servicios generales, incluyendo los choferes, guardas que se contraten, ejecución de programas preventivos de vehículos y de equipos, programas de limpieza y mantenimiento de edificios, todo con el fin de garantizar el debido uso de los recursos institucionales.

Efectuar actividades de apoyo legal relacionadas con la atención de consultas escritas, emisión de criterios sobre documentos que son sometidos a su consideración, redacción de diversos documentos legales.

Redacción de diversos documentos legales, y asesoría jurídica.

Llevar el control de la información publicada en la gaceta a fin de atender consultas específicas de los clientes internos y externos.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Llevar el control de los expedientes en trámite relacionados con las peticiones tarifarias, quejas y otros. Y realizar los trámites relacionados con las convocatorias a audiencias.

Recibir documentos y solicitudes de los usuarios; y verifica que la documentación esté correcta y completa.

Atiende consultas de diversa naturaleza del público ya sea vía telefónica o personalmente.

Atender consultas telefónicas y en forma personal, de usuarios institucionales y del público en general, que desean conocer sobre el trámite de algún asunto de su interés.

Asistir a reuniones con superiores jerárquicos, compañeros, actores sociales, con el propósito de coordinar actividades, mejorar métodos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, procesos, actualizar conocimientos, proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Atender y evacuar, en forma oral y escrita, consultas de superiores, compañeros y público en general relacionadas con las actividades que realiza, a fin de brindar la debida orientación y asesoría.

Realizar otras actividades del ámbito de su competencia, cuando las necesidades de la institución lo sugieran.

### **Dificultad**

Trabajo que requiere la solución de problemas generalmente relacionados con las actividades sustantivas de ARESEP, técnicas y/o administrativas en los que el mando de acción pueda estar determinado por procedimientos de carácter general que conlleven la evaluación de situaciones y decisiones de alguna trascendencia.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

El tipo de instrucciones recibidas están relacionadas con base en normas y procedimientos establecidos, mientras que el grado de independencia adquirida es poca a nivel de puestos de poco nivel, sus decisiones son de consideración relacionada con las tareas a nivel de puestos técnicos o asistenciales.

En tanto la forma de supervisión es por la apreciación de la calidad del trabajo realizado.

#### **Ejercida**

Este puesto no ejerce ningún tipo de supervisión.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## **Responsabilidades**

### **Por Funciones**

Por el tipo de labor realizada se clasifica en un nivel de labores técnicas ó de apoyo a un subproceso, tiene un grado mínimo de responsabilidad ante otras personas. Sus labores no representan mayores riesgos, aunque la confidencialidad de la información es considerable.

### **Por equipo y materiales**

La trascendencia e importancia de la responsabilidad por custodia o manejo de equipos, valores o materiales se califican como moderada.

### **Por tipo de información**

La responsabilidad por el manejo y custodia de información confidencial es moderada.

## **Relaciones de Trabajo**

En cuanto al tipo de personas con que se relacionan a la hora de realizar algún tipo de labor, tomamos en cuenta que son clientes internos-externos y entes públicos y privados.

La forma y la frecuencia de la relación es personal, teléfono o por escrito, esto con el propósito de resolver consultas de diverso carácter.

## **Condiciones de Trabajo**

La exposición al ruido es normal, con algunas molestias ocasionales, en cuanto a la iluminación es muy buena, la temperatura normalmente enfrentada podríamos decir que es variable, con pocas molestias.

### **Esfuerzo Mental**

El esfuerzo mental desarrollado se considera normal para el puesto que implican procesos que demandan la atención del empleado por períodos continuos.

### **Esfuerzo Físico**

La posición física que debe mantener normalmente el trabajador en la ejecución de sus labores es algo cómoda ya que su labor se ejecuta sentada durante la mayor parte de la jornada.

## **Consecuencia del Error**

Los errores que se pueden generar perjuicios para la Aresep son considerables.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## **Requisitos**

### **Formación**

Graduado en Colegio Técnico Profesional o Bachiller en Educación Diversificada y estudios comerciales o universitarios de un 1 año.

### **Experiencia**

Preferiblemente 6 meses.

## **Competencias Genéricas**

Trabajo en equipo.  
Colaboración.  
Atención al detalle.  
Sentido de urgencia.  
Servicio al cliente.  
Organización.  
Discreción.

| Aprobado Mediante: |                      |                  |
|--------------------|----------------------|------------------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha            |
| 03-31-2012         | 31-2012              | 25 de Abril 2012 |

Comunicado mediante oficio no. 217-SJD-2012/92583 del 13 de 15 de Mayo del 2012



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## **Gestor Técnico**

### **Naturaleza del puesto**

Ejecución y organización de actividades técnico-profesionales derivadas de los procesos y subprocesos de Energía, Agua y Saneamiento, Fiscalización y Defensa del Usuario, Telecomunicaciones y transportes.

### **Cargos de la Clase**

La clase la conforman los cargos de:  
Gestor Técnico en Regulación.

### **Descripción de Actividades Generales**

Ejecutar pruebas de aceptación de centrales telefónicas convencionales, centrales telefónicas celulares, redes de abonados telefónicos, servicios de internet, tarjetas de prepago.

Colaborar en la recolección de las pruebas de Laboratorio de la Calidad del Agua, que brindan las Empresas Reguladas, participar en las mediciones de Sistema de Posicionamiento Global.

Efectuar estudios de campo para verificar y constatar el funcionamiento correcto de instalaciones en las empresas reguladas la comprobación de la aplicación de disposiciones, normas, estándares de calidad.

Llevar una Base de Datos "un histórico" recopilando información referente a todas las resoluciones emitidas y Gacetas en las cuales han salido publicadas por el Regulador.

Ejecutar estrategias de promoción social, protección al ambiente humano y regulación de servicio públicos, con la activa participación de actores sociales, a fin de lograr la difusión y recepción adecuada de la información.

Llevar, con base en información previamente recolectada, un registro actualizado de datos básicos de los actores sociales involucrados en procesos de educación, comunicación, participación social, para efectos de retroalimentación y toma de decisiones.

Definir e implementar estrategias de divulgación y sensibilización para informar de los resultados de las evaluaciones e inspecciones realizadas, en el nivel de área, utilizando técnicas de medición, comunicación social y de persuasión, a fin de propiciar cambios de comportamiento en los actores sociales.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



Atender denuncias y solicitudes de control por parte de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y Órganos desconcentrados sobre las denuncias utilizando diversos instrumentos de evaluación y control a fin de dar respuestas adecuadas y eficientes.

Realizar estudios para atender quejas y conciliar reclamos de abonados y usuarios de servicios regulados y de empresas prestatarias y concesionarias por perjuicios causados.

Realizar, de acuerdo con el plan de trabajo, las inspecciones respectivas, a fin de determinar el cumplimiento de normas y reglamentos vigentes.

Recopilar datos: Tipo de Cambio y otros indicadores económicos, financieros, mercado lógico, índice general de precios índice de producción.

Rendir por escrito y de acuerdo con la programación que se haya determinado, los informes pertinentes para efectos de retroalimentación y toma de decisiones.

Participar como Instructor en todas las acciones de capacitación que desarrolle la Institución que formen parte de la naturaleza de actividades de la profesión que ostente el funcionario.

Asistir a reuniones con superiores jerárquicos, compañeros, actores sociales, con el propósito de coordinar actividades, mejorar métodos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, procesos, actualizar conocimientos, proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Atender y evacuar consultas de superiores, compañeros, actores sociales y público en general, relacionadas con las actividades que realiza.

Realizar cualesquiera otras actividades propias de la clase.

### **Dificultad**

Trabajo que requiere análisis y la solución de problemas generalmente relacionados con las actividades sustantivas de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y Órganos desconcentrados, técnicas y/o administrativas en los que el mando de acción pueda estar determinado por procedimientos de carácter general que conllevan la evaluación de situaciones y decisiones de mucha trascendencia. Es parte fundamental de su labor la desarrollar modelos y metodologías.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## **Supervisión**

### **Recibida**

El tipo de instrucciones recibidas están relacionadas con base en normas y procedimientos establecidos, mientras que el grado de independencia adquirida es poca a nivel de puestos técnicos, sus decisiones son de modera importancia: relacionada con las tareas a nivel de puestos técnicos especializados.

En tanto la forma de supervisión es por la apreciación de la calidad del trabajo realizado.

### **Ejercida**

Este puesto no ejerce ningún tipo de Supervisión

## **Responsabilidad**

### **Por Funciones**

Por el tipo de labor realizada se clasifica en un nivel de labores técnicas ó de apoyo a un sub-proceso, no recae el peso de responsabilidad ante otras personas. Son más que todas labores con riesgos considerados, la confidencialidad de la información que maneja es de carácter considerable.

### **Por equipo y materiales**

La responsabilidad que posee en el control del activo es grande va desde vehículos livianos o equipo sofisticado, redes de cómputo, todos de gran valor, bodegas de mediano volumen.

### **Por tipo de información**

Custodia información confidencial.

## **Relaciones de Trabajo**

En cuanto al tipo de personas con que se relacionan a la hora de realizar algún tipo de labor, muy comunes el público en general y proveedores en general.

La forma y la frecuencia de la relación se puede decir que es de modo frecuente ya sea personal, teléfono o por escrito, esto con el propósito de resolver consultas de diverso carácter, por ejemplo tramitar asuntos técnicos de apoyo a diversos campos especializados, coordinar y supervisar labores asistenciales o especializadas.

## **Condiciones de Trabajo**

Al ruido que está expuesto este puesto es normal, con algunas molestias ocasionales, en cuanto a la iluminación es muy buena, la temperatura normalmente enfrentada podríamos



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

decir que es variable, con pocas molestias, a los olores que son percibidos son desagradables pero de muy poca recepción.

Este tipo de puesto la relación con sustancias peligrosas son ocasionales, maneja sustancias irritantes o está expuesto a materia contaminante, que podrían causar pequeñas molestias.

#### Esfuerzo Mental.

La naturaleza del puesto requiere analizar con regularidad situaciones variadas que pueden originar problemas de coordinación y otros similares, por tanto exigen niveles de concentración altos durante la mayor parte de la jornada.

#### Esfuerzo Físico

Según Instrumentos de trabajo. La intensidad del esfuerzo físico que demandan los instrumentos de trabajo que utiliza normalmente en la ejecución de las labores es: moderada.

#### **Consecuencia del Error**

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de otras dependencias en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y Órganos desconcentrados.

#### **Requisitos**

##### Formación

Tercer año universitario aprobado o el equivalente en créditos o diplomado de tres años de duración.

##### Experiencia

12 meses en labores profesionales relacionados con la naturaleza del cargo.

#### **Competencias Genéricas**

Trabajo en equipo.  
Colaboración.  
Atención al detalle.  
Sentido de urgencia.  
Servicio al cliente.  
Organización.  
Discreción.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## **Gestor Técnico Profesional**

### **Naturaleza de la Clase**

Ejecución y organización de actividades técnicas especializadas que constituyen un soporte en diversos procesos y subprocesos de la institución. Se caracteriza por dar asistencia técnica especializada a superiores y tener un equipo de funcionarios técnicos operativos de menor nivel bajo su responsabilidad.

### **Cargos de la Clase**

Gestor Técnico Especializado Administrativo.

Gestor Técnico Especializado en Proveeduría.

### **Descripción de Actividades Generales**

Planificar la atención de los requerimientos que presenten los usuarios, de conformidad con las instrucciones emitidas, normas o procedimientos vigentes.

Realizar estudios de carácter técnico o administrativo, orientados a prestar un servicio, solucionar un problema, generar insumos para la toma de decisiones o atender una queja o reclamo de un usuario.

Organizar, coordinar y ejecutar las actividades técnicas o administrativas necesarias en la prestación de los servicios, a través de los medios vigentes en su área de trabajo.

Recibir, analizar, custodiar, registrar y coordinar la distribución de la información necesaria para el desarrollo de actividades propias del área donde se encuentre asignado.

Preparar, revisar, registrar y custodiar la información y resultados de los procesos de trabajo en los que interviene, de acuerdo con su área de trabajo y elaborar los reportes o informes a las instancias que correspondan.

Administrar u operar sistemas de información, procesar, actualizar los datos necesarios para atender las solicitudes o estudios asignados.

Mantener actualizada la información necesaria en los sistemas que utilice en el desarrollo de sus actividades.

Elaborar respuestas a consultas de superiores, usuarios, proveedores, operadores u órganos de control.

Asesorar a las jefaturas en materia de su competencia.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Realizar otras actividades del ámbito de su competencia, cuando las necesidades de la institución lo sugieran.

### **Dificultad**

El trabajo se realiza con base en los procedimientos, normas e instrucciones emitidas por la instancia superior, así como los principios teóricos de una disciplina. Ejecuta el trabajo siguiendo procedimientos e instrucciones generales; debe aplicar el razonamiento para resolver situaciones cotidianas que deben ser resueltas para alcanzar los objetivos establecidos.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

El trabajo es evaluado mediante los resultados, informes o reportes que presenta. Trabaja con relativa independencia.

#### **Ejercida**

Coordina un equipo de gestores de apoyo.

### **Responsabilidades**

#### **Por Funciones**

Es responsable por la ejecución de funciones técnicas especializadas que permiten atender las necesidades de una jefatura, un proveedor, un usuario y de público en general.

Debe manejar la información de forma confidencial. Es responsable por la calidad del trabajo que realiza el equipo a su cargo.

#### **Por equipo y materiales**

Es responsable por equipo de oficina o técnico especial empleado en la medición de la calidad de servicios, entre otros. Es responsable por el uso adecuado y custodia de los mismos.

#### **Por información**

Es responsable por el manejo y custodia de información confidencial.

### **Relaciones de Trabajo**

Debe relacionarse con jefaturas diversas en la institución, operadores, proveedores o usuarios de servicios públicos. La relación está enfocada a atender solicitudes o resolver un problema. La forma y la frecuencia de la relación es personal, teléfono o por escrito.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## **Condiciones de Trabajo**

Se trabaja en condiciones normales de oficina en los casos de ubicación de los puestos en procesos administrativos. En el caso de los puestos ubicados en procesos de regulación, deben desplazarse con alguna regularidad a las diferentes áreas geográficas donde se prestan los servicios públicos regulados, operar equipos especializados y trabajar expuestos en ocasiones a sol, polvo y lluvia.

### **Esfuerzo Mental**

Se requiere alta concentración y un esfuerzo mental moderado que demanda los estudios o análisis que debe realizar.

### **Esfuerzo Físico**

Se requiere algún esfuerzo físico cuando se realizan trabajos de campo, de lo contrario el típico requerido en un puesto de oficina.

## **Consecuencia del Error**

Podría obstaculizar el cumplimiento de resultados de un proceso, especialmente en los casos de atraso y en otros, daño económicos, legales a los operadores de servicios regulados o calidad y económicos a los usuarios de estos servicios.

## **Requisitos**

### **Formación**

Segundo año universitario en una disciplina afín al cargo o preparación equivalente: cuatro años de experiencia por dos años universitarios)

### **Experiencia**

36 meses de experiencia en puestos o actividades similares.

## **Competencias Genéricas**

Relaciones Interpersonales  
Comunicación  
Servicio al cliente  
Colaboración  
Orientación a Resultados  
Sentido de la urgencia  
Atención al detalle  
Disciplina



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

| Aprobado Mediante: |                      |       |
|--------------------|----------------------|-------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha |

03-15-2012

15-2012

29 de Febrero 2012

Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

# Profesional 1

## **Naturaleza de la Clase**

Ejecución de actividades profesionales asistenciales derivadas de los procesos y subprocesos de trabajo que están bajo la responsabilidad de las respectivas Direcciones, Departamentos y Unidades, según corresponda.

## **Cargos de la Clase**

Gestor Bachiller en Auditoría<sup>1</sup>  
Gestor Bachiller en Finanzas y Contabilidad  
Gestor Bachiller en Gestión y Documentación  
Gestor Bachiller en Protección al Usuario  
Gestor Bachiller en Recursos Humanos  
Gestor Bachiller en Regulación  
Gestor Bachiller en Tecnología de la Información  
Gestor Bachiller en Gestión de Cobro  
Gestor Bachiller en Telecomunicaciones - Sutel  
Gestor Bachiller en Salud Ocupacional

## **Descripción de Actividades Generales**

Asistir en estudios e investigaciones en los procesos de fijación de tarifas de los diferentes servicios que se regulan.

Realizar estudios financieros, examinando procesos y operaciones; con el fin de presentar los informes respectivos.

Llevar el control de los fondos presupuestarios de Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, y realizar las conciliaciones bancarias y el respectivo control de las cuentas.

Realizar el control de los activos y pasivos institucionales.

Participar en el manejo del fondo documental de la Institución realizando la respectiva reunión, selección, conservación, clasificación, ordenamiento, descripción y administración de la información, y eliminación documental que ha perdido vigencia administrativa y legal según los procedimientos establecidos y participar en el levantamiento del acta respectiva.

---

<sup>1</sup> Modificado con el Manual de Auditoria Interna, elaborado por Deloitte & Touche que se indica en el Manual de Cargos 2013



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



Realizar el análisis de costo-beneficio y evaluar el riesgo de las diferentes alternativas para la solución de problemas y/o mejoramientos de los diferentes Sistemas de Información de toda la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados.

Analizar la efectividad de los procesos informáticos utilizados en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados.

Controlar el correcto funcionamiento de las comunicaciones de datos, de las computadoras, dispositivos, periféricos y software de usuario.

Controlar controles internos, procedimientos y cumplimiento de disposiciones y normas legales, reglamentarias y de cualquier otra índole, en las áreas en que desarrolla su trabajo.

Recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos en estudios de auditoría.

Realizar trámites variados en las dependencias donde se ubica.

Realizar actividades relacionadas con reclutamiento, selección e inducción del nuevo empleado, capacitación, evaluación del desempeño, estudios de puestos y salariales, entre otros.

Recibir y llevar a cabo el proceso de análisis de las solicitudes de reconocimiento de carrera profesional, prohibición, vacaciones.

Brindar apoyo estadístico en todas las labores de la dirección que así lo requieren.

Elaborar las proyecciones de los gastos en que incurren las empresas encargadas de la prestación de las tarifas de los servicios.

Apoyar la evaluación los estados de ingresos y gastos y el flujo de efectivo proyectados, para efectos de determinación de las tarifas.

Apoyar la coordinación con las comunidades para realizar visitas y actividades de capacitación directamente relacionadas con el fondo de los estudios que se discutirán en audiencia pública y otras relativas a las funciones de esta Autoridad Reguladora.

Participar en la elaboración de planes, programas y proyectos, en materia de telecomunicaciones, a fin de ordenar el trabajo y procurar un mejor aprovechamiento de los recursos.

Realizar estudios técnicos sobre telecomunicaciones, examinando procesos y operaciones; con el fin de presentar los informes respectivos.

Recopilar los datos necesarios para la resolución de casos, realizar los respectivos análisis y elaborar los informes respectivos que permitan la toma de decisiones de la jefatura superior.

Realizar los trámites que correspondan para la ejecución de las reuniones de conciliación cuando la queja presentada lo amerite.

Atender y evacuar consultas verbales o por escrito de superiores, compañeros y público en general, relacionadas con las actividades que realiza.

Preparar informes, reportes, oficios y documentos similares.

Realiza otras tareas propias del puesto.

### **Dificultad**

El trabajo se realiza sujeto a instrucciones detalladas, siguiendo métodos y procedimientos de carácter específico establecidos.

### **Supervisión**

#### **Recibida.**

El trabajo es evaluado mediante la observación de resultados. Trabaja bajo una estrecha supervisión.

#### **Ejercida.**

No le corresponde ejercer supervisión por puesto alguno.

### **Responsabilidades**

#### **Por Funciones**

La responsabilidad por funciones se da por la ejecución de labores profesionales ó a cargo del planeamiento, supervisión ó control de un subproceso a nivel organizacional. No se evidencia responsabilidad por seguridad de otras personas. El tipo de información que maneja es de considerable confidencialidad.

#### **Equipo de trabajo y materiales**

Es responsable por el uso racional y custodia del equipo y material asignado para la ejecución de las funciones.

#### **Por información**

Es resguardar la información confidencial que maneja.

### **Relaciones de Trabajo**



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En el desempeño de sus labores, normalmente requiere comunicarse con compañeros de trabajo, cliente interno, externos, entes públicos y privados. Las relaciones de trabajo para lograr los objetivos de su función, normalmente se presentan en forma personal, por la vía telefónica y por escrito. El objetivo de la relaciones de trabajo es tramitar asuntos técnicos de apoyo a diversos campos especializados, investigar, manejar y brindar información profesional, asistir a reuniones y rendir informes.

### **Condiciones de Trabajo**

Trabaja por lo general en condiciones normales de oficina, trabaja gran parte de su jornada frente a la pantalla de un computador, debe desplazarse constantemente dentro y fuera de las instalaciones de la institución.

#### **Esfuerzo Mental.**

La naturaleza del puesto requiere analizar con regularidad situaciones variadas que pueden originar problemas de coordinación y otros similares, por tanto exigen niveles de concentración altos durante la mayor parte de la jornada.

#### **Esfuerzo Físico**

El esfuerzo que demanda el puesto es propio del trabajo realizado esencialmente en oficina.

### **Consecuencia del Error**

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de otras dependencias en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados.

Los errores de este puesto pueden generar perjuicios diversos para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos desconcentrados por, cuanto pueden significar demandas legales, pérdidas económicas, de imagen, afectación de los servicios públicos, atraso en los servicios, pérdida o deterioro de materiales, equipo, entre otras.

### **Requisitos**

#### **Formación**

Bachillerato Universitario en una carrera afín con la actividad del puesto.

#### **Experiencia**

No se requiere experiencia previa.

#### **Legal**

Incorporado y al día con las cuotas del Colegio Profesional Respectivo, ***cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.***



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Otros requisitos específicos que se definan oportunamente en el concurso respectivo.

### **Competencias Genéricas**

Colaboración  
Capacidad de análisis  
Conocimiento de la Institución  
Orientación al Servicio al Cliente  
Trabajo en equipo  
Comunicación  
Orientación a resultados  
Atención al detalle

### **Gestor Bachiller en Gestión de Cobro Gestor Bachiller en Salud Ocupacional**

| Aprobado Mediante: |                      |       |
|--------------------|----------------------|-------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha |

|            |         |                  |
|------------|---------|------------------|
| 03-31-2012 | 31-2012 | 25 de Abril 2012 |
|------------|---------|------------------|

Comunicado mediante oficio no. 217-SJD-2012/92583 del 13 de 15 de Mayo del 2012

### **Gestor Bachiller en Telecomunicaciones - Sutel**

| Aprobado Mediante: |                      |       |
|--------------------|----------------------|-------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha |

|            |         |                    |
|------------|---------|--------------------|
| 03-15-2012 | 15-2012 | 29 de Febrero 2012 |
|------------|---------|--------------------|

Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## Profesional 2

### **Naturaleza de la Clase**

Ejecución de labores profesionales que requieren análisis derivadas de los procesos y subprocesos de trabajo que están bajo la responsabilidad de las diferentes dependencias de la Institución.

### **Cargos de la Clase**

Gestor Profesional en Asesoría Jurídica.  
Gestor Profesional en Auditoría<sup>2</sup>.  
Gestor Profesional en Comunicación.  
Gestor Profesional en Desarrollo de la Regulación.  
Gestor Profesional en Estrategia y Evaluación.  
Gestor Profesional en Finanzas y Contabilidad.  
Gestor Profesional de Recursos Humanos.  
Gestor Profesional en Junta Directiva.  
Gestor Profesional en Participación Ciudadana.  
Gestor Profesional en Participación al Usuario.  
Gestor Profesional en Planificación y Control Interno-Sutel.  
Gestor Profesional en Proveeduría y Servicios Generales–Sutel.  
Gestor Profesional en Registro Nacional de Telecomunicaciones-Sutel.  
Gestor Profesional en Regulación.  
Gestor Profesional en Tecnologías de la Información.

### **Características**

El profesional 2 es un profesional que analiza, se diferencia del profesional uno, en que este último realiza labores asistenciales, la supervisión recibida es menor con respecto al profesional 1, el requisito de ingreso es de licenciado, la independencia para tomar decisiones es mayor en razón del conocimiento técnico que ejerce.

### **Descripción de Actividades Generales**

Realizar análisis e investigaciones para la fijación de tarifas de acuerdo a la temática que corresponda (análisis de inversiones, financiero, de mercado o técnico), así como el seguimiento a las empresas reguladas desde su área de competencia, generando informes preliminares para su resolución según su procedimiento establecido.

---

<sup>2</sup> Modificado con el Manual de Auditoria Interna, elaborado por Deloitte & Touche que se indica en el Manual de Cargos 2013.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Participar activamente en la elaboración de metodologías tarifarias, normas de calidad y técnicas que apoyan la evaluación de los servicios, reglamentos y normativas y proponer los ajustes necesarios a los mismos cuando se requiera.

Ejecutar estudios, investigaciones análisis y diseños tendientes a identificar las necesidades institucionales en sus diferentes campos de ejecución, recopilando detalladamente los requerimientos de los usuarios que sustentan decisiones.

Ejecutar investigaciones y diagnósticos sobre las diversas industrias reguladas, con el fin de establecer bases que identifiquen los objetivos para regular esas industrias.

Atender y evacuar consultas verbales o por escrito de superiores, compañeros y público en general, relacionadas con las actividades que realiza.

Elaborar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Realizar inspecciones periódicas a las empresas reguladas o y clientes internos de la Institución, asesorando en el campo de su área de especialidad o fiscalizando lo propio derivado del seguimiento de las inversiones y proyectos a ejecutar y emitir el informe respectivo.

Tramitar procesos legales, incidentes procesales, reclamos, procesos de ejecución de sentencia y recursos de apelación, amparo y casación, contencioso de contratación administrativa entre otros.

Atender casos relacionados al régimen disciplinario de los empleados, que conlleva el estudio de expedientes, notificaciones, entrevistas, recolectar información, valorar la falta, emitir informe respectivo o, atender casos judiciales relacionados con el ámbito laboral, lo cual implica recibir, tramitar, estudiar, y contestar demandas, seguimiento del caso, presentación de pruebas, entre otras actividades o, casos de conciliación laboral, lo cual implica estudiar los casos, pruebas y documentos, efectuar levantamiento de actas, elaboración de informes.

Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros y proponer los ajustes o cambios pertinentes.

Participar en el proceso de administración, investigación y desarrollo de tecnologías de la información de tal manera que contribuya al logro de los objetivos planes y estrategias de la Institución.

Participar, apoyar y coordinar las actividades de prensa asignadas por su superior inmediato y establecer una comunicación efectiva y oportuna tanto interna como externamente mediante las herramientas técnicas necesarias.

Participar en el asesoramiento de índole legal y emitir criterios en asuntos de su competencia, proponiendo y ejecutando las acciones de carácter técnico-legal.

Evaluar controles internos, procedimientos y cumplimiento de disposiciones y normas legales, reglamentarias y de cualquier otra índole, en las áreas en que desarrolla su trabajo.

Efectuar estudios preliminares a la ejecución del estudio, analizar estudios anteriores, normativa o criterios aplicables y otra información documental, así como identificar áreas relevantes para su evaluación.

Elaborar programas de auditoría, establecer objetivos generales y específicos, y medios para cumplirlos.

Elaborar estudios de Auditoría especiales relacionados con reglamentos y procedimientos específicos, disposiciones de la Contraloría General de la República y dar seguimiento a recomendaciones de estudios.

Evaluar el cumplimiento por parte de la administración activa con respecto a la autoevaluación del Control Interno y la valoración del riesgo.

Atender dudas y consultas de funcionarios de la administración propias de la actividad.

Realizar otras tareas propias del puesto.

### **Dificultad**

Realiza el trabajo con base en instrucciones detalladas, procedimientos, reglamentos y otros similares.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

Las labores que realiza se supervisan y evalúan por los procedimientos y métodos seguidos y la apreciación de los resultados obtenidos, así como por la revisión de informes técnicos presentados.

#### **Ejercida**

No le corresponde ejercer supervisión por puesto alguno.

### **Responsabilidades**

#### **Por Funciones**

A nivel de labores profesionales ó a cargo del planeamiento, supervisión o control de un proceso técnico o administrativo, no se evidencia responsabilidad por la seguridad de otras personas, en cuanto el tipo de información que maneja es de criterio moderado.

#### Por equipo y materiales

Es responsable por el uso racional y custodia de equipo y materiales asignados para el cumplimiento de sus funciones.

#### Por tipo de información

Es resguardar la información confidencial que maneja.

### **Relaciones de Trabajo**

En el desempeño de sus labores las relaciones recaen más que todo con clientes internos y externos, y con entes públicos y privados.

Esta se lleva a cabo frecuentemente: de manera personal, vía teléfono o por escrito.

El objetivo de las relaciones de trabajo son la de tramitar asuntos profesionales de apoyo a diversos campos especializados, asistir a reuniones, rendir informes.

### **Condiciones de Trabajo**

El trabajo es realizado por lo general en condiciones normales de oficina.

#### Esfuerzo Mental

En este puesto se requiere analizar con regularidad situaciones variadas que pueden originar problemas de coordinación y otros similares, por tanto exigen niveles de concentración altos durante la mayor parte de la jornada.

#### Esfuerzo físico

Requiere un esfuerzo propio del trabajo de oficina.

### **Consecuencia del Error**

El atraso o trastorno que puede generar éste puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades en otros puestos y dependencias en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos desconcentrados.

Los errores de este puesto pueden generar perjuicios diversos para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos desconcentrados por, cuanto pueden significar demandas legales, pérdidas económicas, de imagen, afectación de los servicios públicos, atraso en los servicios, pérdida o deterioro de materiales, equipo, entre otras.

### **Requisitos**



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



### Formación

Licenciatura o un Bachillerato con una Maestría en la misma línea de especialidad afín con el cargo.

### Experiencia

12 meses de experiencia técnica profesional ó 6 meses y una especialidad universitaria o similar de un año de duración como mínimo, una licenciatura adicional o una Maestría relacionada con el cargo y sobre la base de una licenciatura.

### Legal

Incorporado y al día con las cuotas del Colegio Profesional Respectivo, ***cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.***

Otros requisitos específicos que se definan oportunamente en el concurso respectivo.

### Competencias Genéricas

Análisis  
Trabajo en equipo  
Colaboración  
Servicio al cliente  
Relaciones interpersonales  
Integridad  
Iniciativa

#### **Gestor Profesional Jurídico en Cobro**

| Aprobado Mediante: |                      |                  |
|--------------------|----------------------|------------------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha            |
| 03-31-2012         | 31-2012              | 25 de Abril 2012 |

Comunicado mediante oficio no. 217-SJD-2012/92583 del 13 de 15 de Mayo del 2012

#### **Gestor Profesional en Comunicación**

#### **Gestor Profesional en Estrategia y Evaluación**

#### **Gestor Profesional en Finanzas y Contabilidad**

#### **Gestor Profesional en Recursos Humanos**

#### **Gestor Profesional en Planificación y Control Interno – Sutel**



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**Gestor Profesional en Proveeduría y Servicios Generales - Sutel**

**Gestor Profesional en Registro Nacional de Telecomunicaciones - Sutel**

| <b>Aprobado Mediante:</b> |                             |              |
|---------------------------|-----------------------------|--------------|
| <b>Acuerdo No.</b>        | <b>Sesión Ordinaria No.</b> | <b>Fecha</b> |

03-15-2012

15-2012

29 de Febrero 2012

Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## Profesional 3

### **Naturaleza de la Clase**

El profesional 3 ejecuta labores profesionales, con grados de complejidad intermedios, dentro de equipos profesionales ubicados en las dependencias de la Institución.

### **Cargos de la Clase**

Profesional en Asesoría Jurídica.  
Profesional en Auditoría<sup>3</sup>.  
Profesional en Recursos Humanos.  
Profesional en Regulación.  
Profesional en Tecnología de Información.  
Profesional en Gestión de Cobros.  
Profesional en Contraloría de Servicios.  
Profesional en Telecomunicaciones- Sutel

### **Características**

El profesional 3 se diferencia del profesional 2 en los siguientes factores:

- a. la dificultad de las tareas objeto de ejecución son de mayor complejidad.
- b. le corresponde la coordinación de equipo profesionales no permanentes que se forman para realizar un proyecto específico.
- c. requieren de mayor experiencia.
- d. la supervisión recibida es moderada.

Mientras que el profesional 2 es típicamente un profesional que brinda asistencia a profesionales 3, 4 o 5. La clase de profesional 3 corresponde a la de aquel que ha logrado un nivel de desarrollo suficiente para asumir la responsabilidad por la ejecución de proyectos o tareas de considerable complejidad, con supervisión moderada.

El profesional tres también se diferencia del profesional dos porque dentro de las labores propias de esta clase, se encuentra el diseño de modelos, metodologías, propuestas de leyes o reglamentos, o instrumentos para el análisis técnico (procesos de innovación); sin embargo, este tipo de tarea sólo se llega a realizar por períodos acotados y en general no llega a superar el 40% del total de tiempo laboral anual del funcionario.

### **Descripción de Actividades Generales**

Diseñar metodologías requeridas en el área donde se ubica.

---

<sup>3</sup> Modificado con el Manual de Auditoria Interna, elaborado por Deloitte & Touche que se indica en el Manual de Cargos 2013



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Elaborar propuestas de reglamentos, procedimientos e instructivos para el análisis técnico del área.

Revisar y analizar los procesos de las áreas funcionales de la dependencia y controlar que las actividades asignadas se ejecuten eficiente y oportunamente.

Colaborar en la definición de prioridades en la ejecución de los estudios de diversos como los de auditoría, así como los procedimientos a utilizar en los mismos.

Revisar los informes generados en el área de actividad en la que labora.

Discutir los resultados de los informes con sus superiores, y posteriormente con los funcionarios de los departamentos auditados y colaborar en el seguimiento a las acciones tomadas por la Administración para acatar las recomendaciones de auditoría.

Ejecutar investigaciones y análisis complejos en diversas áreas del quehacer institucional, para lo cual requiere entre otras características, considerable experiencia en el campo de trabajo y amplio conocimiento de los procedimientos, prácticas y disposiciones y legislación aplicable.

Participar en la elaboración de planes, programas y proyectos, a fin de ordenar el trabajo y procurar un mejor aprovechamiento de los recursos.

Coordinar la elaboración del proyecto de cánones, la formulación presupuestaria y las modificaciones presupuestarias institucionales.

Ejecutar estudios propios de la Administración de Recursos Humanos, tales como: Análisis Ocupacional, Dotación de Recursos Humanos, Mantenimiento de Recursos Humanos y Desarrollo de Recursos Humanos; realizando investigaciones; efectuando estudios de puestos, tanto integrales como individuales; redactando informes técnicos, realizando concursos internos y externos; aplicando y evaluando pruebas escritas y orales; integrando comisiones especiales y coordinando la programación, ejecución y evaluación de cursos, previa detección de necesidades de capacitación; con el propósito de apoyar y facilitar la labor de la Administración de los Recursos Humanos en la Institución.

Coordinar grupos de trabajos interdisciplinarios designados para atender problemas o situaciones concretas.

Coordinar y realizar estudios relacionados con diversas áreas del quehacer institucional, entre ellas: calidad de los servicios regulados que implica la aplicación de una metodología y planificación del estudio; la fijación de tarifas de acuerdo con la temática que corresponda (análisis de inversiones, financiero, de mercado o técnico), así como el seguimiento a las empresas reguladas desde su área de competencia, generando informes preliminares para el proyecto de resolución y las normas de calidad y técnicas que apoyan la evaluación de los servicios públicos.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Diseñar metodologías, mejoras o cambios a los procedimientos, políticas, mecanismos de evaluación y control, normas y reglamentos, políticas y sistemas de información que se aplican en la regulación de las diferentes actividades relacionadas con las telecomunicaciones.

Atender y resolver consultas verbales o por escrito de superiores, compañeros y público en general, relacionadas con las actividades que realiza.

Elaborar y firmar informes, oficios, proyectos, instructivos, manuales, memorandos y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Coordinar y realizar inspecciones periódicas a las empresas reguladas o y clientes internos de la Institución, asesorando en el campo de su área de especialidad o fiscalizando lo propio derivado del seguimiento de las inversiones y proyectos a ejecutar.

Participar como Instructor en todas las acciones de capacitación que desarrolle la Institución que formen parte de la naturaleza de actividades de la profesión que ostente el funcionario.

Coordinar el establecimiento de controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y controlar que se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Brindar asesorías jurídicas y emitir criterios en asuntos de su competencia, proponiendo y ejecutando las acciones de carácter técnico-legal.

Realizar otras tareas afines al cargo.

### **Dificultad**

El trabajo se realiza siguiendo instrucciones generales, procedimientos, reglamentos y los principios de una disciplina específica. Requiere análisis y la solución de problemas en los que el mando de acción pueda estar determinado por procedimientos de carácter general que conlleven la evaluación de situaciones y decisiones de mucha trascendencia. Es parte fundamental de su labor desarrollar modelos y metodologías.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

Las labores que realiza se supervisan y evalúan por los procedimientos y métodos seguidos y la apreciación de los resultados obtenidos, así como por la revisión de informes técnicos presentados. Trabaja con cierto grado de independencia técnica.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### Ejercida

Para el puesto se requiere un grado de supervisión que implica responsabilidad por coordinación, La que se presenta cuando un funcionario funge como elemento de enlace entre la jefatura y otros compañeros que forman parte de la misma unidad de trabajo.

## **Responsabilidades**

### Funciones

La responsabilidad por funciones se da por el planeamiento, supervisión ó control de un área de la organización, la seguridad por otras personas es considerable todas en un entorno de oficinas, La importancia de las decisiones está sujeta a puestos profesionales, técnicos y asistenciales. El tipo de información que maneja se encuentra en un grado de confidencialidad amplia.

En las direcciones de regulación la responsabilidad está centrada a nivel de labores profesionales ó a cargo del planeamiento, supervisión ó control de un equipo interdisciplinario complejo, no se evidencia responsabilidad por la seguridad de otras personas, en cuanto el tipo de información que maneja es grande. La coordinación en las direcciones regulatoria se ejerce cuando el profesional tres asume la elaboración de un pliego tarifario o la construcción de normas o reglamentos técnicos.

### Por equipo y materiales

Es responsable por el uso racional y custodia del equipo y materiales bajo su responsabilidad.

### Por tipo información que maneja

Es responsable la información confidencial que maneja.

## **Relaciones de Trabajo**

En el desempeño de sus labores requiere comunicarse con sus compañeros de trabajo, clientes externos y entes públicos y privados. Las relaciones de trabajo para lograr los objetivos de su función, normalmente se presentan de modo frecuente ya sea personal, teléfono y por escrito, para lograr objetivos principales de su función, normalmente mantiene relaciones de trabajo en el desempeño de sus tareas para coordinar, dirigir o supervisar labores muy especializadas en el campo administrativo, adicional a esto debe investigar, manejar y brindar información profesional, asistir a reuniones, rendir informes o coordinar equipo interdisciplinarios para el desarrollo de modelos y construcción de estudios tarifarios.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## **Condiciones de Trabajo**

Trabaja por lo general en condiciones normales de oficina, trabaja gran parte de su jornada frente a la pantalla de un computador, debe desplazarse constantemente dentro y fuera de las instalaciones de la institución.

### **Esfuerzo Mental**

En este Puesto se requiere analizar con regularidad situaciones variadas que pueden originar problemas de coordinación y otros similares, por tanto exigen niveles de concentración altos durante la mayor parte de la jornada.

### **Esfuerzo físico**

El requerido en el trabajo propio de una oficina.

## **Consecuencia del Error**

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de otras dependencias en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados.

Los errores de este puesto pueden generar perjuicios diversos para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos desconcentrados por, cuanto pueden significar demandas legales, pérdidas económicas, de imagen, afectación de los servicios públicos, atraso en los servicios, pérdida o deterioro de materiales, equipo, entre otras.

## **Requisitos**

### **Formación**

Licenciatura o un Bachillerato con una Maestría en la misma línea de especialidad afín del cargo.

### **Experiencia**

18 meses de experiencia profesional ó 12 meses y una especialidad, o una licenciatura adicional atinente con el cargo o una Maestría, siempre que la formación base sea una licenciatura atinente con el cargo.

### **Legal**

Incorporado y al día con las cuotas del Colegio Profesional Respectivo, ***cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.***

Otros requisitos específicos que se definan oportunamente en el concurso respectivo.

## **Competencias Genéricas**

Capacidad de análisis

Comunicación



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Establecimiento de Relaciones

Influencia

Iniciativa

Orientación a Resultados

Orientación al Servicio al Cliente

Trabajo en equipo

Las competencias específicas del cargo, se definen en el perfil correspondiente.

### Profesional Gestión de Cobro

| Aprobado Mediante:                                                        |                      |                  |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------|
| Acuerdo No.                                                               | Sesión Ordinaria No. | Fecha            |
| 03-31-2012                                                                | 31-2012              | 25 de Abril 2012 |
| Comunicado mediante oficio no. 217-SJD-2012/92583 del 13 de Mayo del 2012 |                      |                  |

### Profesional en Telecomunicaciones - Sutel

| Aprobado Mediante:                                                         |                      |                    |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| Acuerdo No.                                                                | Sesión Ordinaria No. | Fecha              |
| 03-15-2012                                                                 | 15-2012              | 29 de Febrero 2012 |
| Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012 |                      |                    |

### Profesional en Contraloría de Servicios

| Aprobado Mediante:                                                      |                      |                       |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Acuerdo No.                                                             | Sesión Ordinaria No. | Fecha                 |
| 04-65-2013                                                              | 65-2013              | 29 de Agosto del 2013 |
| Comunicado mediante oficio no. 715-RG-2013 del 16 de Setiembre del 2013 |                      |                       |



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



## Profesional 4

### **Naturaleza de la Clase**

Ejecución de profesionales analíticas y de coordinación en la Autoridad Reguladora o sus órganos Desconcentrados, de manera permanente, al menos un 40% del total de su tiempo laboral anual, a labores específicas de coordinación. Diseño de modelos, metodologías, propuestas de leyes o reglamentos, o instrumentos para el análisis técnico (procesos de innovación), tarea que sólo se llega a realizar por períodos acotados y no llegando a superar el 40% del total de tiempo laboral anual del funcionario.

### **Cargos de la Clase**

Asistente Dirección Administrativa Financiera.  
Profesional en Asesoría a Junta Directiva.  
Profesional en Asesoría Legal Administrativa y Laboral.  
Profesional en Asesoría Jurídica.  
Profesional en Estrategia y Evaluación.  
Profesional en Protección al Usuario.  
Profesional en Proveeduría.  
Profesional en Regulación.  
Profesional en Redacción de la Secretaría de Junta Directiva.  
Profesional en Finanzas.

### **Características**

Los funcionarios ubicados en esta clase son aquellos que realizan funciones de coordinación en la Autoridad Reguladora, de manera permanente. Se entiende la función de coordinación como el “proceso de analizar diversas actividades y combinarlas en tal forma que cada una se efectúe en un momento determinado en relación con otras actividades, procurando alcanzar los objetivos con el mayor grado de eficiencia y eficacia posibles”. La función de coordinación es inherente a las posiciones de jefatura, pero también puede ser ejercida por un funcionario sin cargo de jefatura dentro de la misma unidad organizativa en la que labora. A esta clase corresponden dos perfiles ocupacionales alternativos:

El profesional 4 dedica al menos un 40% del total de su tiempo laboral anual, a labores específicas de coordinación.

El profesional 4 se diferencia del profesional 3 en que el puesto de profesional 4 ejecuta tareas de mayor complejidad, le corresponde la coordinación permanente de equipos de trabajo, requiere de mayor experiencia, la supervisión recibida es menor con respecto al profesional tres, la independencia para tomar decisiones es mayor en razón del conocimiento técnico que ejerce y de la experiencia que posee.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Igual que el profesional tres, el profesional cuatro tiene dentro de las tareas que le son propias aquellas que forman parte del diseño de modelos, metodologías, propuestas de leyes o reglamentos, o instrumentos para el análisis técnico (procesos de innovación); este tipo de tarea sólo se llega a realizar por períodos acotados y no llega a superar el 40% del total de tiempo laboral anual del funcionario. Los funcionarios ubicados en esta clase son aquellos que realizan funciones de coordinación en la Autoridad Reguladora, de manera permanente. Se entiende la función de coordinación como el “proceso de analizar diversas actividades y combinarlas en tal forma que cada una se efectúe en un momento determinado en relación con otras actividades, procurando alcanzar los objetivos con el mayor grado de eficiencia y eficacia posibles”. La función de coordinación es inherente a las posiciones de jefatura, pero también puede ser ejercida por un funcionario sin cargo de jefatura dentro de la misma unidad organizativa en la que labora. A esta clase corresponden dos perfiles ocupacionales alternativos:

Encargado de coordinación vertical. Este perfil se llega a conformar cuando el jefe inmediato del encargado de coordinación le delega la conducción permanente de equipos de trabajo formados por varios funcionarios, para realizar determinadas tareas. Algunas de las tareas propias de este tipo de coordinación son las siguientes:

- a. convocar a reuniones a los funcionarios que coordina;
- b. dirigir las reuniones de los equipos de trabajo que coordina;
- c. llevar el registro y el control de los acuerdos de esas reuniones;
- d. programar las actividades de los equipos de trabajo que coordina;
- e. dar seguimiento a la ejecución de las tareas de los equipos de trabajo;
- f. informar a su jefe sobre los avances de los equipos de trabajo;
- g. transmitir las instrucciones de su jefe a los funcionarios que coordina; y
- h. asumir responsabilidad ante su jefe por la ejecución de las tareas ejecutadas por el equipo de trabajo.

Encargado de coordinación transversal. Este perfil corresponde a aquellos casos en que la función de coordinación es ejercida por un funcionario que no posee cargo de jefatura, cuando para ejecutar determinadas tareas propias de su puesto debe relacionarse con funcionarios de unidades organizativas distintas a la suya, para lograr que los aportes de esos funcionarios se integren adecuadamente dentro de un mismo proceso de trabajo para producir un resultado previsto. En estos casos, el funcionario actúa por delegación de su jefe inmediato.

### **Descripción de Actividades Generales**

Diseñar modelos, metodologías, propuestas de leyes o reglamentos, o instrumentos para el análisis técnico (procesos de innovación).

Coordinar de manera permanente equipos de trabajo especializados.

Organizar y convocar a reuniones a los funcionarios que coordina; b) dirigir las reuniones de los equipos de trabajo que coordina; c) llevar el registro y el control de los acuerdos de esas reuniones; d) programar las actividades de los equipos de trabajo que coordina; e)

dar seguimiento a la ejecución de las tareas de los equipos de trabajo; f) informar a su jefe sobre los avances de los equipos de trabajo; g) transmitir las instrucciones de su jefe a los funcionarios que coordina; y h) asumir responsabilidad ante su jefe por la ejecución de las tareas ejecutadas por el equipo de trabajo.

Brindar la asistencia directa a la jefatura inmediata en la coordinación, supervisión y evaluación de las actividades bajo su responsabilidad.

Controlar la reproducción fiel de documentación relevante en la toma de decisiones de la dependencia a cargo.

Brindar asesoría y emitir opinión y criterios de su competencia a sus colaboradores y superiores e incluso en ocasiones usuarios de los servicios.

Ejecutar labores profesionales de gran complejidad en las cuales se deben aplicar e instruir en los principios teóricos en el área de su competencia.

Brindar asesoría legal en materia laboral y administrativa en forma complementaria a la Gerencia General, para la resolución inmediata de consultas o toma de decisiones en las áreas bajo su ámbito de acción.

Coordinar la evaluación periódica del cumplimiento de los planes de la dependencia respectiva que contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

Controlar, actualizar y velar porque se apliquen oportunamente los procedimientos, directrices instructivos y reglamentos que rigen la actividad del Departamento a cargo.

Coordinar y asesorar un equipo permanente de trabajo a fin de atender aspectos jurídicos de carácter institucional.

Coordinar y monitorear que los programas de trabajo a su cargo se realicen y ejecuten bajo los principios teóricos y prácticos en materia jurídica.

Programar y distribuir el trabajo de un equipo específico y coordinar a cada uno de los funcionarios y las actividades que se deban ejecutar dentro del estudio objeto de interés.

Asesorar y apoyar a la comisión de control interno, en el proceso de autoevaluación; comprende: guía, definir responsabilidades, roles, elaborar y reformular cuestionario anualmente, establecer procedimiento de autoevaluación, elaborar formatos de respuesta, elaborar formato de informe ejecutivo, revisar cuestionarios, solicitar correcciones brindar asesoría para informe ejecutivo de cada Dirección, elaborar guía y asesoría informe previo, para informe final de Directores al Regulador.

Asesorar al personal ejecutor el Plan Anual Operativo (PAO) comprende: elaborar formularios e instructivos para el PAO, Plan de Trabajo, indicadores, proyectos, medidas

de control y guía. Dirigir la formulación del PAO, objetivos, metas indicadores proyectos, presupuesto, costo, plan de trabajo.

Revisar PAO, plan de trabajo, proyectos, costos de los objetivos y elaborar y armar documento PAO para ser presentado a Junta en el mes de mayo y en mes de septiembre cuando se reformula.

Apoyar la coordinación con las distintas dependencias de la institución la aprobación e implementación de los proyectos de investigación.

Analizar y reprogramar los proyectos incluidos en el PEI y elaborar los estudios requeridos relacionados con el límite presupuestario, así como la integración e dichos proyectos en el PAO.

Organizar, coordinar y ejecutar estudios de alto nivel en la respectiva dependencia. Apoyar directamente a la jefatura en la formulación de políticas, directrices, planes y programas de trabajo y en la revisión de trabajos que se elaboran en el área.

Participar, coordinar, integrar, monitorear los planes anuales operativo y estratégico institucionales y de cada dependencia, con el fin de proponer políticas, directrices, planes y programas de trabajo que permitan el logro de los objetivos planteados.

Recomendar modelos que permitan formular y evaluar la planeación operativa institucional, por medio de monitoreo de indicadores de control del desempeño con el propósito de cumplir con los objetivos propuestos.

Diseñar, sistematizar y dar seguimiento a la implementación de metodologías para generar información gerencial y retroalimentación que apoye en la toma de decisiones institucionales, con el fin de facilitar el proceso de formulación de planes para el fortalecimiento de la regulación en cada servicio regulado.

Coordinar y monitorear todas las actividades que se realizan en una área de la dependencia y ejecutar labores de alta diversidad que requieran la aplicación de los principios teóricos y prácticos adquiridos durante su formación profesional y el ejercicio de actividades relacionadas en otros puestos.

Coordinar equipos interdisciplinarios de funcionarios para realizar proyectos específicos. Reunir al grupo de trabajo para organizar las labores. Distribuir el trabajo y realizar oficios de solicitud de información adicional. Realizar el cronograma de trabajo y distribuirlo entre el equipo de trabajo. Preparar los informes respectivos.

Coordinar, dirigir, enlazar, articular y conducir acciones para el desarrollo de proyectos, planes, programas, políticas y procesos derivados de éstos, encomendados a técnicos y personal operativo ubicados en el área de Proveeduría.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Asesorar a los compañeros de la dependencia y fuera de ésta en los temas relacionados con control interno, control de calidad y estudios tarifarios diversos, así como en los temas de normas técnicas y jurisprudencia técnica que se ha desarrollado en la dependencia objeto de interés.

Coordinar y participar en la elaboración de planes, programas y proyectos, a fin de ordenar el trabajo y procurar un mejor aprovechamiento de los recursos, en materia jurídica, en un área de una dependencia.

Proponer, ante la dirección o niveles superiores, cambios y mejoras a los procedimientos, mecanismos de evaluación y control, normas y reglamentos, políticas y sistemas de información, a fin de contribuir a la actualización y mejoramiento de dichos instrumentos.

Coordinar y participar en el análisis e investigaciones para la fijación de tarifas de acuerdo a la temática que corresponda (análisis de inversiones, financiero, de mercado o técnico), así como el seguimiento a las empresas reguladas desde su área de competencia, generando informes preliminares para el proyecto de resolución y lo entrega al coordinador del estudio tarifario.

Coordinar y ejecutar estudios, investigaciones análisis y diseños tendientes a identificar las necesidades institucionales en el área técnica de una dirección regulatoria, recopilando detalladamente los requerimientos de los usuarios, para recomendar las soluciones que procedan.

Coordinar y monitorear un plan anual para realizar las evaluaciones de la calidad de los servicios regulados donde se incluya la periodicidad, los parámetros a evaluar y la metodología a utilizar.

Orientar y capacitar a profesionales de nuevo ingreso en los temas que corresponda y supervisar a los técnicos a su cargo.

Atender y evacuar consultas verbales o por escrito de superiores, compañeros y público en general, relacionadas con las actividades que realiza.

Redactar y revisar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Coordinar y realizar inspecciones periódicas a las empresas reguladas o y clientes internos de la Institución, asesorando en el campo de su área de especialidad o fiscalizando lo propio derivado del seguimiento de las inversiones y proyectos a ejecutar para tal efecto se brinda el respectivo informe.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Mantener diferentes controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y monitorear que estos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros y proponer los ajustes o cambios pertinentes.

Participar como Instructor en todas las acciones de capacitación que desarrolle la Institución que formen parte de la naturaleza de actividades de la profesión que ostente el funcionario.

Realiza otras tareas propias del puesto.

### **Dificultad**

Realiza el trabajo con base en principios teóricos, procedimientos, instrucciones generales, normas y políticas.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

Para la ejecución del trabajo, recibe y sigue instrucciones contenidas en políticas, normas, técnicas a nivel de dependencias, el grado de independencia para actuar y tomar decisiones es amplio. Las labores que realiza se supervisan y evalúan por los procedimientos y métodos seguidos y la apreciación de los resultados obtenidos, así como por la revisión de informes técnicos presentados.

#### **Ejercida**

Para el puesto se requiere un grado de supervisión que implica responsabilidad por realizar una coordinación de tipo transversal o de forma permanente, de equipos de profesionales. Es la propia también de cuando un funcionario funge como elemento de enlace entre la jefatura y otros compañeros que forman parte de la misma unidad de trabajo.

### **Responsabilidades**

#### **Por Funciones**

La responsabilidad por funciones se da por el planeamiento, supervisión ó control de un área funcional de trabajo en un departamento de la organización, la seguridad por otras personas es considerable todas en un entorno de oficinas.

En las direcciones de regulación la responsabilidad está centrada a nivel de labores profesionales ó a cargo del planeamiento, supervisión ó control de un equipo interdisciplinario complejo, no se evidencia responsabilidad por la seguridad de otras personas, en cuanto el tipo de información que maneja es compleja.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

#### Por Equipo y materiales

Es responsable por el uso racional y custodia del equipo de trabajo asignado para el cumplimiento de sus funciones.

#### Por tipo de información

Es responsable por el manejo de información confidencial.

### **Relaciones de Trabajo**

En el desempeño de sus labores, se relaciona con clientes externos y entes públicos y privados, Las relaciones de trabajo para lograr los objetivos de su función, normalmente se presentan de modo frecuente ya sea personal por teléfono y por escrito. Para lograr objetivos principales de su función, normalmente mantiene relaciones de trabajo en el desempeño de sus tareas para coordinar, dirigir o supervisar labores muy especializadas en el campo técnico o administrativo, investigar, manejar y brindar información técnico profesionales o técnico especializados, asistir a reuniones, rendir informes.

### **Condiciones de Trabajo**

Trabaja por lo general en condiciones normales de oficina, trabaja gran parte de su jornada frente a la pantalla de un computador, debe desplazarse constantemente dentro y fuera de las instalaciones de la institución.

#### Esfuerzo Mental

En este puesto se requiere analizar con regularidad situaciones variadas que pueden originar problemas de coordinación y otros similares, por tanto exigen niveles de concentración altos durante la mayor parte de la jornada.

#### Esfuerzo físico

El trabajo que realiza requiere el esfuerzo propio de un trabajo de oficina.

### **Consecuencia del Error**

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de otras dependencias en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos desconcentrados.

Los errores de este puesto pueden generar perjuicios diversos para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos desconcentrados por, cuanto pueden significar demandas legales, pérdidas económicas, de imagen, afectación de los servicios públicos, atraso en los servicios, pérdida o deterioro de materiales, equipo, entre otras.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## **Requisitos**

### **Formación**

Licenciatura o un Bachillerato Universitario con una Maestría en la misma especialidad afín con el cargo.

### **Experiencia**

24 meses de experiencia profesional atinente con el cargo ó 12 meses y una licenciatura adicional atinente con el cargo o, una Maestría siempre que la formación base sea una licenciatura y sea atinente con el cargo.

### **Legal**

Incorporado y al día con las cuotas del Colegio Profesional Respectivo, ***cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.***

Otros requisitos específicos que se definan oportunamente en el concurso respectivo.

## **Competencias Genéricas**

Capacidad de análisis

Conocimiento de la Institución

Flexibilidad

Identificación con la institución

Iniciativa

Orientación al Servicio al Cliente

Resistencia a la adversidad

Trabajo en equipo

Autocontrol y estabilidad emocional

Comunicación

Orientación a Resultados

Establecimiento de Relaciones

Las competencias específicas del cargo, se definen en el perfil correspondiente.

| Aprobado Mediante: |                      |                    |
|--------------------|----------------------|--------------------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha              |
| 03-15-2012         | 15-2012              | 29 de Febrero 2012 |

Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



## Profesional 5

### **Naturaleza de la Clase**

Dirigir, coordinar, supervisar, evaluar, investigar y capacitar en la utilización avanzados procesos, métodos y técnicas regulatorios y administrativos, acordes con las disposiciones normativas vigentes, con las tendencias del entorno y los mercados de servicios regulados

### **Cargos de la Clase**

La clase la conforman los cargos de:

Especialista en Administración Pública.  
Especialista en Administración y Control Fonatel  
Especialista en Asesoría Jurídica.  
Especialista en Comunicación.  
Especialista en Desarrollo de la Regulación.  
Especialista en Estrategia y Evaluación.  
Especialista en Finanzas.  
Especialista en Gestión Documental.  
Especialista en Planificación y Control Interno.  
Especialista en Proveeduría y Servicios Generales.  
Especialista en Recursos Humanos.  
Especialista en Registro Nacional de Telecomunicaciones.  
Especialista en Regulación.  
Especialista en Tecnologías de Información.  
Especialista en Telecomunicaciones.

### **Características**

A esta clase corresponden cinco perfiles ocupacionales alternativos a diferencia de los demás niveles de la serie profesional:

- Perfil de coordinador general de Dirección o Departamento. Quienes ocupan los puestos ubicados en este perfil, realizan la coordinación general de los trabajos de la dependencia, representan a su jefe inmediato por delegación suya en ciertas reuniones dentro o fuera de la oficina, y le sustituyen temporalmente durante sus ausencias. Esta labor de coordinación abarca tareas de planificación, administración de recursos humanos, coordinación técnica, y asesoría a la jefatura inmediata en asuntos sustantivos y administrativos.
- Perfil de asistente de alto nivel de jefaturas de niveles superiores. Quienes ocupan los puestos clasificables dentro de este perfil, son los funcionarios que realizan tareas de apoyo profesional sofisticado a jefaturas de niveles superiores (Regulador General, Regulador Adjunto, Intendente, Miembro de Consejo de Sutel, Gerente General, Director General). Los ocupantes de estos puestos dependen



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

directamente de las jefaturas antes mencionadas, y laboran en sus despachos. En esas posiciones, realizan tareas de planificación, coordinación interna o externa, asesoría técnica y análisis técnico. Los funcionarios en este perfil dedican al menos el 80% de su tiempo laboral a las funciones que lo caracterizan.

- Perfil de analista. Aquí se ubican los puestos caracterizados por la ejecución de los análisis más complejos que se realizan en la dependencia respectiva, para cumplir con las funciones operativas que tiene asignadas; y además, porque ejecutan tareas sustantivas que son propias de mejoras en procesos de innovación, tales como diseños de metodologías, modelos, propuestas de leyes o reglamentos, o instrumentos para el análisis técnico (análisis asociados a procesos de innovación). Los trabajos de este tipo también pueden ser realizados por funcionarios ubicados en las clases de profesional 3 y 4. Pero a diferencia de ellos, los que se ubican en el perfil de analista innovador de la clase de profesional 5 realizan tareas propias de procesos de cambios o mejoras de manera permanente, y en un porcentaje no menor del 40% del total de su tiempo laboral anual.
- Perfil de analista polifuncional. En esta categoría se ubican los funcionarios con mayor desarrollo profesional de una dependencia encargada de procesos operativos de la institución, que —debido a la naturaleza de sus funciones— deben estar en capacidad de realizar análisis complejos en diferentes procesos de trabajo de la actividad donde labora. Tal es el caso de los coordinadores de área funcional que, debido al tipo de organización que existe en la dependencia donde laboran, deben estar disponibles para coordinar otras áreas funcionales o procesos de la misma dependencia cuyas tareas están relacionadas con una especialidad profesional distinta a la que ejerce en el área funcional que coordina de manera predominante. En esta categoría también se ubican los analistas que en distintos momentos de un año deben realizar estudios correspondientes a distintas especialidades de su profesión, o a distintas disciplinas. El analista polifuncional dedica al menos un 25% del total del tiempo laboral anual a tareas de coordinación o análisis que corresponden a especialidades profesionales distintas a la que ejerce predominantemente.
- Perfil de experto técnico. En esta categoría se ubican los funcionarios que participan activamente en la evaluación, proporcionando información técnica específica respecto a la materia que se esté evaluando; apoyan con información y criterios al evaluador; obtienen evidencia objetiva acerca de las materias específicas que evalúa; presenta las listas de verificación al evaluador responsable del equipo de evaluación informes o dictámenes institucionales cuyas conclusiones o recomendaciones están asociadas con altos niveles de riesgo para la institución, y asumir responsabilidad formal por ellos

## **Descripción de Actividades Generales**

Son tareas esenciales de esta clase las siguientes:

Realizar la coordinación general de los trabajos de la dependencia, representar a su jefe inmediato por delegación suya en ciertas reuniones dentro o fuera de la oficina, y le sustituyen temporalmente durante sus ausencias. Esta labor de coordinación abarca tareas de planificación, administración de recursos humanos, coordinación técnica, y asesoría a la jefatura inmediata en asuntos sustantivos y administrativos.

Realizar tareas de apoyo profesional complejas a jefaturas de niveles superiores (Regulador General, Regulador Adjunto, Intendente, Miembro de Consejo de Sutel, Gerente General, Director General), relacionadas con tareas de planificación, coordinación interna o externa, asesoría técnica y análisis técnico.

Ejecutar análisis complejos que se realizan en la dependencia respectiva, para cumplir con las funciones operativas que tiene asignadas.

Realizar análisis asociados a procesos de innovación de manera permanente.

Realizar análisis complejos relacionados con distintas especialidades de su profesión, o con distintas disciplinas profesionales, coordinando áreas funcionales en la dependencia donde se ubican.

Realizar estudios correspondientes a distintas especialidades de su profesión, o a distintas disciplinas.

Participar activamente en la evaluación, proporcionando información técnica específica respecto a la materia que se esté evaluando; apoyar con información y criterios al evaluador; obtener evidencia objetiva acerca de las materias específicas que evalúa; presentar listas de verificación al evaluador responsable del equipo de evaluación, informes o dictámenes institucionales cuyas conclusiones o recomendaciones están asociadas con altos niveles de riesgo para la institución, y asumir responsabilidad formal por ellos.

### **Otras actividades típicas:**

Asesorar al Regulador General, a la Junta Directiva, al Gerente General, al Consejo de la Sutel y a las diferentes Dependencias y Direcciones en las materias de su competencia.

Desarrollar los procesos de investigación y orientación estratégica de la Autoridad Reguladora y de sus Órganos Desconcentrados coordinando la planificación institucional de tal forma que fomente la regulación con visión de desarrollo sostenible a nivel nacional y asegurando el alineamiento de las estrategias de cada área a la orientación institucional.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Coordinar, facilitar, sistematizar y diseñar las metodologías necesarias para generar la información y retroalimentación que apoye la toma de decisiones institucionales facilitando el proceso de formulación de planes para el fortalecimiento de la regulación en pro del desarrollo sostenible costarricense.

Implementar modelos que permitan formular y evaluar, procesos y metodologías con el propósito de cumplir con los objetivos propuestos, en sectores regulados, usuarios y los indicadores socio-económicos del país.

Identificar tendencias del entorno relacionadas con las actividades reguladas.

Coordinar foros con los diferentes grupos de interés que permitan conocer la tendencia de la actividad a nivel nacional.

Determinar las interacciones entre la actividad regulada y otros grupos de interés.

Proponer al nivel superior, políticas, planes y programas de trabajo por ejecutar.

Promover el desarrollo de programas y actividades de formación y capacitación del personal.

Atender y resolver consultas que plantean sus superiores, subalternos, compañeros y público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad.

Revisar informes, proyectos, reglamentos, circulares, manuales, cuadros, resoluciones y otros documentos para garantizar la calidad de los mismos.

Participar en comités asesores de la Administración Superior para la solución de problemas y asuntos de interés institucional.

Dirigir, coordinar, supervisar, investigar, capacitar y asesorar en los procesos, procedimientos, métodos y técnicas en un equipo multidisciplinario.

Brindar asesoramiento y emitir opinión y criterios en asuntos propios de su especialidad, sintetizando y racionalizando el ordenamiento jurídico, proponiendo y ejecutando las acciones de carácter técnico legal.

Emitir criterios técnicos profesionales para apoyar la toma de decisiones sobre asuntos de alta complejidad técnica y alto grado de responsabilidad institucional, por parte de Profesionales Jefe, Directores Generales y/o jefaturas superiores administrativas.

Preparar y firmar documentación diversa de apoyo en la toma de decisiones de superiores.

Otras funciones afines al cargo.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### **Dificultad**

Requiere interpretar y aplicar principios teóricos y prácticos propios de una disciplina, el juicio, así como las instrucciones generales, directrices y marco legal vigente.

La labor que ejerce le exige aportes creativos; tener capacidad analítica, crítica y de síntesis; tener buena presentación personal y observar discreción sobre los asuntos con los que tiene contacto.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, los aportes, las recomendaciones y el cumplimiento de objetivos asignados.

#### **Ejercida**

Le puede corresponder organizar y coordinar con personal de tipo profesional, técnico y administrativo, siendo responsable en primera instancia por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

### **Responsabilidades**

#### **Por Funciones**

Por la investigación, coordinación o el planeamiento, supervisión o control de un área funcional de trabajo en un departamento de la organización.

#### **Por equipo y materiales**

Es responsable por el uso racional y custodia del equipo de trabajo asignado para el cumplimiento de sus funciones.

#### **Tipo de Información**

Es responsable por el manejo y seguridad de la información confidencial que tiene a cargo.

### **Relaciones de Trabajo**

La actividad origina relaciones constantes con superiores, subalternos, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas nacionales y extranjeras y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **Condiciones de Trabajo**

Trabaja por lo general en condiciones normales de oficina, trabaja gran parte de su jornada frente a la pantalla de un computador, debe desplazarse constantemente dentro y fuera de las instalaciones de la institución.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### Esfuerzo Mental

En este puesto requiere concentración sostenida que implica gran esfuerzo mental.

### Esfuerzo físico

El propio requerido en un tipo de trabajo que normalmente se realiza en oficina.

### Consecuencia del Error

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de otras dependencias de la Institución.

Los errores de este puesto pueden generar perjuicios diversos para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos desconcentrados por, cuanto pueden significar demandas legales, pérdidas económicas, de imagen, afectación de los servicios públicos, atraso en los servicios, pérdida o deterioro de materiales, equipo, entre otras.

### Requisitos

#### Formación

Licenciatura o un Bachillerato con una Maestría en la misma línea de especialidad afín al cargo.

#### Experiencia

36 meses de experiencia en labores profesionales relacionadas con el cargo ó 24 meses y una licenciatura adicional atinente con el cargo o, una Maestría atinente con el cargo siempre que la formación base sea una licenciatura. En caso de poseer un Doctorado se exigiría solamente 1 año experiencia profesional de alto nivel relacionada con el cargo.

#### Legal

Incorporado y al día con las cuotas del Colegio Profesional Respectivo, ***cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.***

### Competencias Genéricas

Capacidad de análisis  
Conocimiento de la Institución  
Dirección  
Creatividad e innovación  
Organización  
Iniciativa  
Orientación al Cliente  
Juicio  
Comunicación  
Establecimiento de Relaciones  
Persuasión  
Orientación a Resultados



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

| Aprobado Mediante: |                      |       |
|--------------------|----------------------|-------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha |

03-15-2012

15-2012

29 de Febrero 2012

Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## **Profesional Jefe**

### **Naturaleza de la Clase**

Dirección, coordinación, planeamiento, supervisión, evaluación, control y ejecución, de los procesos de trabajo y las labores propias del nivel de gestión de una dependencia de mayor complejidad e impacto a nivel institucional.

### **Cargos de la Clase**

En la clase se ubican los cargos de:

En la ARESEP:

Jefe de Archivo Central/ Gestión Documental.

Jefe de Despacho de Regulador General.

Jefe de Finanzas.

Jefe de Proveeduría.

Jefe de Recursos Humanos.

Jefe de Tecnología de Información.

Jefe Departamento Servicios Generales.

Secretario Junta Directiva.

En la SUTEL:

Jefe de Planificación y Control Interno

Jefe de Proveeduría y Servicios Generales

Jefe Unidad Administración y Control del FONATEL.

Jefe Unidad Administrativa.

Jefe Unidad Calidad de Redes.

Jefe Unidad de Mercados de Telecomunicaciones.

Jefe Unidad Espectro Radiológico.

Jefe Unidad Jurídica.

Jefe Unidad Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Secretario del Consejo.

### **Descripción de Actividades Generales**

Identificar y definir los requerimientos de la Institución en cuanto a sistemas de información y equipo de cómputo, Recursos Humanos, Recursos Financieros, Recursos Institucionales, Apoyo Logístico, Administración del Acervo Documental y participar activamente en los procesos de evaluación de los mismos.

Dirigir el diseño de sistemas de procesamiento automatizado, sistemas de Recursos Humanos y Sistemas Financieros, Servicios Institucionales y Gestión de Documentación e Información; de los trámites a nivel institucional, con orientación hacia el cliente y mejorar



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



la calidad de la información, que permita hacer eficiente el proceso de toma de decisiones en los niveles jerárquicos.

Formular las estrategias y mecanismos de inserción y adecuada apropiación de los avances tecnológicos para el mejoramiento de los sistemas de información institucional.

Llevar a cabo las gestiones para centralizar todo el acervo documental de las dependencias de la institución de acuerdo con los plazos de remisión de documentos.

Evaluar, recomendar y aplicar procesos efectivos para la atracción, desarrollo, evaluación y permanencia del recurso humano idóneo, de tal manera que se logre un clima organizacional óptimo y rediseño de los procesos de trabajo de la Institución.

Evaluar, recomendar y aplicar sistemas de optimización de los recursos financiero de la Institución, de tal manera que se respeten las normas contables y financieros nacionales e internacionales.

Planificar y controlar la ejecución de todas las labores de apoyo logístico y de servicios generales que requieran las diferentes áreas de la institución.

Facilitar, controlar y dar seguimiento a todos los asuntos sometidos a atención y decisión del Despacho del Regulador General.

Dirigir y coordinar la gestión de la Secretaría de Junta Directiva o del Consejo de la SUTEL, tales como la redacción, comunicación y control oportuno de acuerdos y recursos; custodia de actas.

Sistematizar y difundir los criterios u opiniones necesarios para interpretar y aplicar el ordenamiento jurídico que sean requeridos para el funcionamiento de la SUTEL. Elaborar y asesorar en la formulación de proyectos de normas legales, convenios y contratos.

Planificar y controlar la ejecución de todas las diversas actividades, de control interno y de planificación orientadas al cumplimiento de los programas y planes operativos de la Institución.

Implementar, divulgar, controlar y ejecutar estrategias, políticas, lineamientos y normas en materia de Recursos Humanos, Comunicación, Finanzas y Servicios Generales para la SUTEL y realizar la respectiva coordinación con los servicios de apoyo que le proporciona la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados.

Tramitar, investigar y resolver las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, mediante la evaluación de la calidad del servicio de los operadores y proveedores.

Vigilar constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su efectivo uso, mediante la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.

Analizar permanentemente los mercados y competencia de las telecomunicaciones, tarifas, interconexión y acceso. Desarrollar estudios de asignación de frecuencias y planificar el uso futuro del espectro.

Administrar el Registro Nacional de Telecomunicaciones, mediante el establecimiento de las características de cada una de las inscripciones.

Administrar, gestionar y evaluar el impacto de los programas y proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones para procurar el acceso y servicio universal.

Participar activamente con el Director y los grupos interdisciplinarios, en la formulación de políticas y planes generales relacionados con los procesos de trabajo de la dependencia a su cargo, a fin de lograr integración, armonía y compromiso.

Conducir, orientar y supervisar, empleando diversas formas de comunicación, enlace, articulación y concertación de las acciones necesarias para lograr que en la dependencia a su cargo se cumplan políticas, planes, programas y proyectos de su competencia, en concordancia con las expectativas del respectivo superior jerárquico administrativo.

Emprender, con la participación de sus colaboradores, acciones de articulación, persuasión, coordinación, negociación y concertación, a fin de lograr que los productos de los procesos bajo su responsabilidad se brinden oportunamente y con apego a normas de calidad.

Ejercer una gestión participativa, procurando la incorporación de los funcionarios en el proceso de desarrollo y transformación institucional y su identificación con la misión, visión y valores adoptados, a fin de lograr empatía con los cambios dados y compromiso con ellos.

Coordinar, en conjunto con los equipos de la dependencia, diversas acciones destinadas a mejorar la capacidad de respuesta de dichos equipos para que puedan brindar servicios de calidad en función de una adecuada atención al cliente.

Realizar acciones de coordinación y enlace con otras Dependencias, por medio de reuniones, informes, notas y otras formas de comunicación con la finalidad de asegurar una adecuada respuesta a las necesidades de los clientes.

Promover reuniones y actividades de coordinación e información con los colaboradores inmediatos y los equipos multidisciplinarios, con el fin de mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten, planear y programar actividades, evaluar, proponer cambios, ajustes y soluciones a problemas imprevistos.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Resolver consultas, orientar, asesorar y emitir criterios en asuntos encomendados a su nivel de competencia.

Representar a la Dirección, por delegación superior, ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

Coordinar y supervisar, utilizando diversos medios, la preparación de informes de resultados que debe rendir la dependencia y los colaboradores sobre el desarrollo de los procesos y actividades encomendadas, lo mismo que la asignación y utilización de recursos, a fin de velar por su óptimo y adecuado uso.

Elaborar y proponer a la Dirección, con la participación de sus colaboradores, el plan estratégico y anual de trabajo de la dependencia, con la indicación detallada de actividades, objetivos, metas y plazos de cumplimiento, a fin de dar respuesta a las necesidades detectadas y utilizar en forma óptima los recursos con que se cuenta.

Coordinar y supervisar, por diversos medios, la ejecución de planes, proyectos y programas derivados del plan anual, a fin de determinar grados de avance, obstáculos y problemas y tomar las medidas correspondientes.

Orientar, por medio de charlas, reuniones de trabajo, o en forma directa, al personal que integra el equipo a cargo, en metodologías y técnicas para la facilitación del trabajo y el cumplimiento de objetivos, metas y expectativas.

Construir e impulsar sistemas innovadores que integren la mayoría de los procesos de Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados o SUTEL (según corresponda), de acuerdo con las prioridades y capacidades de la organización, a fin de contar con un plan orientador que apoye, en debida forma, la transformación institucional y el rol de regulación.

Participar, en calidad de instructor, en la exposición de conocimientos y experiencias relacionadas con el área de su competencia, a fin de contribuir al desarrollo de programas de capacitación dirigidos a funcionarios y usuarios.

Planeamiento, organización, programación, dirección, coordinación y supervisión de actividades técnicas, administrativas de los procesos de trabajo del área de proveeduría.

Organizar, coordinar, asignar y evaluar las actividades administrativas de su área de competencia.

Coordinar la formulación del presupuesto de su área; apoyando la elaboración de planes y programas de mediano y largo plazo; estableciendo metodologías de planificación, programación y evaluación para las diferentes actividades que desarrolla.

Ejecutar otras labores afines con el puesto y especialidad.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### **Dificultad**

El trabajo le demanda la aplicación de principios teóricos propios de una disciplina, planes y procedimientos, así como instrucciones generales de superiores.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

Su trabajo es evaluado por la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos planes y directrices emitidas.

#### **Ejercida**

Ejerce supervisión sobre personal profesional y de apoyo.

### **Responsabilidades**

#### **Por funciones**

Cumplir los objetivos y funciones del Departamento a cargo.

#### **Tipo de Información**

Es responsable por información estratégica confidencial.

#### **Equipo y materiales**

Es responsable por el uso racional y custodia de equipo, mobiliario y materiales del área a cargo.

### **Relaciones de trabajo**

En el desempeño de sus tareas requiere comunicarse con superiores, representantes de organizaciones públicas y privadas, en ocasiones con operadores, de los servicios.

El objetivo de las relaciones para el presente puesto, es el manejo de asuntos de alto nivel, velando por que se cumplan los programas y políticas a nivel Institucional

### **Condiciones de Trabajo**

Trabaja por lo general en oficina, debe desplazarse con alguna regularidad dentro y fuera de las oficinas, bajo presión y en ocasiones, trabajar fuera de horarios normales. Está expuesto a altos niveles de estrés.

#### **Esfuerzo Mental**

Requiere de esfuerzo mental ya que el trabajo demanda análisis complejos, resoluciones de problemas y diseño de propuestas complejas.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### Esfuerzo Físico

El esfuerzo físico es el normal propio del requerido en tipo de trabajo de oficina.

### **Consecuencia del Error**

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de otras dependencias en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados y de las funciones institucionales en general.

Dada la complejidad del puesto estos errores pueden generar perjuicios económicos, legales o de imagen pública para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados dado que induce a error en la toma de decisiones de los jerarcas de la institución.

### **Requisitos**

#### Formación

Licenciatura o Maestría en una carrera universitaria afín con el cargo.

#### Experiencia

48 meses de experiencia profesional y dirección de personal relacionada con el cargo o 36 meses y una licenciatura adicional atinente con el cargo o una maestría atinente con el cargo siempre que la formación base sea una licenciatura. En caso de poseer un Doctorado se exige solamente 1 año en labores profesionales y de dirección de personal relacionadas con el cargo.

#### Legal

Incorporado y al día con las cuotas del Colegio Profesional Respectivo, ***cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.***

### **Competencias Genéricas**

Planificación y control

Liderazgo

Conocimiento de la Institución

Iniciativa

Negociación

Orientación al Servicio al Cliente



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

| Aprobado Mediante: |                      |       |
|--------------------|----------------------|-------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha |

|            |         |                    |
|------------|---------|--------------------|
| 03-15-2012 | 15-2012 | 29 de Febrero 2012 |
|------------|---------|--------------------|

Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012

### Cambios en perfil de Profesional Jefe de Tecnologías de Información

| Aprobado Mediante: |                      |       |
|--------------------|----------------------|-------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha |

|            |         |                       |
|------------|---------|-----------------------|
| 04-65-2013 | 65-2013 | 29 de Agosto del 2013 |
|------------|---------|-----------------------|

Comunicado mediante oficio no. 715-RG-2013 del 16 de Setiembre del 2013

## **Director de Intendencia o Dirección General**

### **Naturaleza de la clase**

Apoyar al Intendente o Director General, según corresponda, en la planificación, organización, dirección, coordinación, evaluación y control de las acciones necesarias para cumplir con las responsabilidades asignadas a la Intendencia o Dirección General. Es responsable de dirigir, coordinar, controlar y evaluar las acciones operativas, tanto técnicas como administrativas, de la Intendencia o Dirección General que corresponda, para el cumplimiento de las funciones que ésta tiene asignadas. Sustituye a su superior en su ausencia.

### **Cargos de la clase**

Director de Agua y Saneamiento.  
Director de Asesoría Jurídica y Regulatoria.  
Director de Energía.  
Director de Estrategia y Evaluación.  
Director de Transporte Público.

### **Descripción de Actividades Generales**

Apoyar al Intendente o Director General, según corresponda, en la planificación, organización, dirección, coordinación, evaluación y control de las acciones necesarias para cumplir con las responsabilidades asignadas a la Intendencia o Dirección General.

Dirigir, coordinar, controlar y evaluar las acciones operativas, tanto técnicas como administrativas de la Intendencia o Dirección General según corresponda.

Sustituir a su superior en su ausencia.

Controlar los asuntos relacionados con el ámbito de su competencia y asegurar la integralidad de los procesos, según el rol propuesto por el marco normativo y los programas operativos.

Conducir y orientar las acciones necesarias para lograr que la Intendencia o Dirección General a que pertenece, cumpla las políticas, planes, programas y proyectos, en concordancia con las expectativas de las autoridades de la ARESEP y de su superior inmediato.

Dirigir y conducir la elaboración y ejecución del presupuesto y estudio de cánones de la Intendencia o Dirección General a que pertenece.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Actuar como agente de cambio, conjuntando esfuerzos y voluntades para lograr eficazmente el cumplimiento de responsabilidades, impulsando el trabajo en equipo y el reconocimiento de empoderamiento a sus colaboradores.

Controlar que las acciones se ejecuten oportunamente y con apego a normas de calidad.

Ejercer una dirección participativa, procurando la incorporación de los funcionarios en el proceso de desarrollo y transformación institucional y su identificación con la misión, visión y valores adoptados.

Promover reuniones y actividades de coordinación e información con los colaboradores inmediatos y los equipos multidisciplinarios, con el fin de mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten, planear y programar actividades, evaluar, proponer cambios, ajustes y soluciones a problemas imprevistos.

Brindar asesoría y orientación en materia de su competencia, a los despachos de las autoridades superiores de la ARESEP para que estas puedan tomar decisiones adecuadas.

Controlar la calidad y oportunidad de la resolución de los asuntos bajo su competencia.

Proponer políticas internas en la Intendencia o Dirección General a que pertenece, a fin de asegurar la integralidad de los procesos y actividades tendientes a fortalecer la acción regulatoria.

Resolver consultas, orientar, asesorar y emitir criterios en asuntos de su competencia. Representar a la ARESEP, por delegación superior, en reuniones nacionales e internacionales en asuntos de competencia de ARESEP.

Ejercer, con respecto al personal de la Intendencia o Dirección General a que pertenece, acciones que permitan su integración, motivación, desarrollo y preparación para mejorar su capacidad de respuesta.

Evaluar la ejecución de los procesos de la Intendencia o Dirección General a que pertenece, a fin de efectuar cambios y ajustes e identificar oportunidades de mejoramiento continuo.

Identificar necesidades de capacitación del personal a su cargo.

Evaluar al personal bajo su responsabilidad y facilitar su desarrollo.

Coordinar y controlar la asignación y utilización de recursos de la Intendencia o Dirección General a que pertenece y la preparación de informes de resultados.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



Organizar el funcionamiento de la Intendencia o Dirección General a que pertenece y proponer ajustes a los procesos, de acuerdo con las necesidades y políticas institucionales.

Realizar cualesquiera otras actividades que se enmarquen dentro del ámbito de competencia del puesto y que sean designadas por su superior inmediato.

### **Dificultad**

Para realizar el trabajo requiere aplicar los principios propios de una disciplina, las políticas, normas, planes institucionales, las directrices superiores, así como el juicio. Toma decisiones de impacto institucional, que exigen el dominio de una disciplina así como un conjunto de habilidades directivas.

### **Recibida**

Subordinado en grado directo e inmediato al Intendente o Director General, según corresponda. Su trabajo es evaluado por la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos planes y directrices emitidas.

### **Ejercida**

Ejerce supervisión sobre personal profesional y de personal de apoyo.

## **Responsabilidades**

### **Por funciones**

Es responsable del cumplimiento de objetivos, metas e indicadores institucionales bajo su ámbito de competencia.

### **Por equipo y materiales**

Es responsable por el uso racional y custodia de los equipos y materiales asignados a la Intendencia o Dirección General a que pertenece.

### **Tipo de Información**

Es responsable por información estratégica que se emplea en el proceso de toma de decisiones de la Intendencia o Dirección General a que pertenece, la Junta Directiva, el Despacho del Regulador, la Gerencia General y otras dependencias institucionales.

## **Relaciones de trabajo**

### **Relación de trabajo**

En el desempeño de sus tareas requiere comunicarse necesariamente con superiores, colegas, representantes de organizaciones públicas y privadas, en ocasiones con operadores de los servicios.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

El objetivo de las relaciones para el presente puesto, es el manejo de asuntos de alto nivel, con la finalidad de que se cumplan los programas y políticas a nivel Institucional.

### **Condiciones de Trabajo**

Trabaja generalmente en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse en ocasiones dentro y fuera del país. Le podría corresponder trabajar en ocasiones fuera de los horarios normales de oficina; se encuentra expuesto a altos niveles de estrés y a trabajar sometido a altos niveles de presión.

#### **Esfuerzo Mental**

Requiere de esfuerzo mental moderado, ya que el trabajo demanda análisis complejos, resoluciones de problemas y diseño de propuestas complejas que le demandan la aplicación sostenida del pensamiento y altos niveles de concentración.

#### **Esfuerzo Físico**

El esfuerzo físico es el normal propio del requerido en tipo de trabajo de oficina y los niveles de estrés a los que se encuentra sometido.

### **Consecuencia del Error**

Los errores cometidos pueden conllevar a error a los jefes institucionales y a la institución en general, con el consecuente daño que esto podría causar en la imagen, el servicio y aspectos presupuestarios y legales.

### **Requisitos**

#### **Formación**

Licenciatura o bachillerato universitario con una maestría en la misma línea de especialidad afín con el cargo.

#### **Experiencia**

54 meses de experiencia profesional de alto nivel, dirección de personal o gerencial relacionada con el cargo ó 40 meses y una licenciatura adicional atinente con el cargo o, una maestría atinente con el cargo, siempre que la formación base sea una licenciatura. En caso de poseer un doctorado se exigen solamente 2 años en labores de dirección de personal relacionadas con el cargo.

#### **Legal**

Incorporado al colegio profesional respectivo, cuando así la ley del colegio exija incorporarse para ejercer la profesión.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## **Competencias**

Dirección  
Planificación y organización  
Motivación por el logro  
Orientación al Cliente  
Pensamiento conceptual  
Influencia  
Construcción de Relaciones  
Pensamiento analítico

| <b>Aprobado Mediante:</b> |                             |              |
|---------------------------|-----------------------------|--------------|
| <b>Acuerdo No.</b>        | <b>Sesión Ordinaria No.</b> | <b>Fecha</b> |

|             |          |                      |
|-------------|----------|----------------------|
| 01-102-2012 | 102-2012 | 13 de Diciembre 2012 |
|-------------|----------|----------------------|

Comunicado mediante oficio no. 767-SJD-2012/119644 del 13 de Diciembre del 2012

## Director

### **Naturaleza de la clase**

Planeación, dirección, coordinación, supervisión, evaluación y control, en forma proactiva y participativa, del proceso administrativo y financiero, para lograr los objetivos y la implementación de la políticas institucionales.

### **Cargos de la clase**

Director Finanzas.  
Director de Tecnologías de Información  
Director de Recursos Humanos

### **Descripción de actividades generales**

Planificar, organizar, coordinar y controlar el cumplimiento de los proyectos, programas o directrices y tomar las decisiones respectivas, en conjunto con el superior jerárquico, con el fin de cumplir los objetivos de la Dirección a cargo.

Controlar los asuntos relacionados con el ámbito de su competencia y asegurar la integralidad de los procesos, según el rol propuesto por el marco normativo y los programas operativos.

Conducir y orientar las acciones necesarias para lograr que en la Dirección bajo su responsabilidad se cumplan políticas, planes, programas y proyectos de su competencia en concordancia con las expectativas de las autoridades de la ARESEP.

Dirigir y conducir la elaboración y ejecución del presupuesto y estudio de cánones de la Dirección respectiva.

Actuar como agente de cambio, conjuntar esfuerzos y voluntades para lograr eficazmente el cumplimiento de responsabilidades, impulsando el trabajo en equipo y el empoderamiento a sus colaboradores.

Controlar que las acciones se ejecuten oportunamente y con apego a normas de calidad.

Ejercer una dirección participativa, procurar la incorporación de los funcionarios en el proceso de desarrollo y transformación institucional y su identificación con la misión, visión y valores adoptados.

Promover reuniones y actividades de coordinación e información con los colaboradores inmediatos y los equipos multidisciplinarios, con el fin de mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten, planear y programar actividades, evaluar, proponer cambios, ajustes y soluciones a problemas imprevistos.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Brindar asesoría y orientación en materia de su competencia, a los despachos de las autoridades superiores de la ARESEP para que estas puedan tomar decisiones adecuadas.

Controlar la calidad y oportunidad de la resolución de los asuntos encargados a la Dirección a su cargo.

Proponer políticas internas de la Dirección, a fin de asegurar la integralidad de los procesos y actividades tendientes a fortalecer la acción regulatoria.

Resolver consultas, orientar, asesorar y emitir criterios en asuntos de su competencia.

Representar a la ARESEP, por delegación superior, en reuniones nacionales e internacionales en asuntos de competencia de ARESEP.

Ejercer, con respecto al personal de la Dirección respectiva, acciones que permitan su integración, motivación, desarrollo y preparación para mejorar su capacidad de respuesta.

Evaluar la ejecución de los procesos de la Dirección a su cargo, a fin de efectuar cambios y ajustes e identificar oportunidades de mejoramiento continuo.

Identificar necesidades de capacitación del personal a su cargo.

Evaluar al personal bajo su responsabilidad y facilitar su desarrollo.

Coordinar y controlar la asignación y utilización de recursos de la Dirección a su cargo y la preparación de informes de resultados.

Organizar el funcionamiento de la Dirección y proponer ajustes a los procesos, de acuerdo con las necesidades y políticas institucionales.

Realizar cualesquiera otras actividades que se enmarquen dentro del ámbito de competencia del puesto.

### **Dificultad**

Para realizar el trabajo requiere aplicar los principios propios de una disciplina, las políticas, normas, planes institucionales, las directrices superiores, así como el juicio. Toma decisiones de impacto institucional, que exigen el dominio de una disciplina así como un conjunto de habilidades directivas.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## **Supervisión**

### **Recibida**

Subordinado en grado directo e inmediato al Gerente General. Su trabajo es evaluado por la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos planes y directrices emitidas.

### **Ejercida**

Ejerce supervisión sobre personal profesional y de apoyo.

## **Responsabilidades**

### **Por funciones**

Es responsable por la dirección de la dependencia directamente y el cumplimiento de objetivos, metas e indicadores institucionales bajo su ámbito de competencia.

### **Por equipo y materiales**

Es responsable por el uso racional y custodia de los equipos y materiales asignados a la Dirección a cargo.

### **Por tipo de Información**

Es responsable por información estratégica que se emplea en el proceso de toma de decisiones de la Dirección, la Junta Directiva, el Despacho del Regulador, la Gerencia General y otras dependencias institucionales.

## **Relaciones de trabajo**

En el desempeño de sus tareas requiere comunicarse necesariamente con superiores, colegas, representantes de organizaciones públicas y privadas, en ocasiones con operadores de los servicios.

El objetivo de las relaciones para el presente puesto, es el manejo de asuntos de alto nivel, con la finalidad de que se cumplan los programas y políticas a nivel Institucional.

## **Condiciones de trabajo**

Trabaja generalmente en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse en ocasiones dentro y fuera del país. Le podría corresponder trabajar en ocasiones fuera de los horarios normales de oficina; se encuentra expuesto a altos niveles de estrés y a trabajar sometido a altos niveles de presión.

### **Esfuerzo mental**

Requiere de esfuerzo mental moderado, ya que el trabajo demanda análisis complejos, resoluciones de problemas y diseño de propuestas complejas que le demandan la aplicación sostenida del pensamiento y altos niveles de concentración.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### Esfuerzo físico

El esfuerzo físico es el normal propio del requerido en tipo de trabajo de oficina y los niveles de estrés a los que se encuentra sometido.

### **Consecuencia del error**

Los errores cometidos pueden conllevar a error a los jerarcas institucionales y a la institución en general, con el consecuente daño que esto podría causar en la imagen, el servicio y aspectos presupuestarios y legales.

### **Requisitos**

#### Formación

Licenciatura o bachillerato universitario con una maestría en disciplina relacionada con la clase.

#### Experiencia

54 meses de experiencia profesional de alto nivel, dirección de personal o gerencial relacionada con labores relacionadas con el respectivo cargo o 40 meses y una licenciatura adicional atinente con las actividades citadas o, una maestría atinente con las actividades mencionadas, siempre que la formación base sea una licenciatura. En caso de poseer un doctorado se exigen solamente 2 años en labores de dirección de personal relacionadas con actividades relacionadas con el cargo.

#### Legal

Incorporado al Colegio Profesional respectivo.

### **Competencias genéricas**

Dirección  
Planificación y organización  
Motivación por el logro  
Orientación al cliente  
Pensamiento conceptual  
Influencia  
Construcción de relaciones  
Pensamiento analítico

**Aprobado Mediante:**



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

| Acuerdo No. | Sesión Ordinaria No. | Fecha |
|-------------|----------------------|-------|
|-------------|----------------------|-------|

|             |          |                      |
|-------------|----------|----------------------|
| 01-102-2012 | 102-2012 | 13 de Diciembre 2012 |
|-------------|----------|----------------------|

Comunicado mediante oficio no. 767-SJD-2012/119644 del 13 de Diciembre del 2012

**Director de Tecnologías de Información**

**Director Administrativo Financiero por Director de Finanzas**

| Aprobado Mediante: |  |  |
|--------------------|--|--|
|--------------------|--|--|

| Acuerdo No. | Sesión Ordinaria No. | Fecha |
|-------------|----------------------|-------|
|-------------|----------------------|-------|

|            |         |                   |
|------------|---------|-------------------|
| 04-65-2013 | 65-2013 | 24 de Agosto 2013 |
|------------|---------|-------------------|

Comunicado mediante oficio no. 715-RG-2013 del 16 de Setiembre del 2013

**Acuerdo N<sup>o</sup> xxxxxxxcx**



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



# Director General

## **Naturaleza de la clase**

Planeación, dirección, coordinación, supervisión, evaluación y control, con liderazgo proactivo y claramente orientado a la estratégica, políticas y directrices institucionales en general y a las de la Dirección General en particular.

## **Cargos de la clase**

En la ARESEP

Director General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.

Director General de Atención al Usuario.

Director General de Estrategia y Evaluación.

Director General del Centro de Desarrollo de la Regulación.

En la SUTEL

Director General de Calidad.

Director General de Mercados.

Director General de Operaciones

Director General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

## **Descripción de Actividades Generales**

Elaborar los planes, evaluar el cumplimiento de resultados y presentar recomendaciones relacionadas con el desarrollo de la misión, la visión, los objetivos estratégicos y los valores institucionales.

Organizar los recursos de la Dirección General a su cargo, a fin de optimizar los recursos asignados y lograr los planes y objetivos propuestos.

Ejecutar las acciones pertinentes para el cumplimiento de objetivos correspondientes.

Evaluar los colaboradores a cargo y promover su desarrollo.

Proponer y desarrollar conjuntamente con las áreas que integran la Dirección General, estrategias y planes que permitan contar con una visión compartida para el logro efectivo de los objetivos.

Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar los asuntos relacionados con la materia de asesoría jurídica y regulatoria que requiera la Junta Directiva, el Regulador General y la Gerencia General, así como los procedimientos administrativos y judiciales, elaboración y discusión de normativa.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Planificar, organizar, dirigir y evaluar los asuntos relacionados con el ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios públicos.

Planificar, organizar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar los asuntos relacionados con la estrategia y evaluación institucional.

Planificar, organizar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar la promoción del desarrollo del conocimiento científico en materia de los servicios públicos, la elaboración de la normativa regulatoria emitida por la Junta Directiva y la gestión estratégica de los recursos humanos de la institución

Planificar, dirigir, organizar, controlar y evaluar los procesos relacionados con la Calidad de Redes, Espectro Radioeléctrico.

Planificar, dirigir, organizar, controlar y evaluar los procesos relacionados con la definición de los mercados relevantes la recomendación de las tarifas tope y aplicación de las metodologías para las fijaciones tarifarias, manejo de los conflictos de competencia, las adquisiciones del control accionario, fusiones, cesiones y cualquier otro acto en virtud del cual se concentren las sociedades para que no haya concentraciones de mercado.

Desarrollar estudios para asignación de frecuencias que sirven de insumo en materia de concursos públicos para concesiones y la planificación del uso futuro del espectro. Dirige la operación del Registro Nacional de Telecomunicaciones. Instruye el procedimiento de otorgamiento de autorizaciones que expide el Consejo.

Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar la gestión de los procesos administrativos de la SUTEL.

Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los asuntos relacionados con el Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

Proponer políticas y planes generales, en concordancia con la política nacional de regulación de servicios públicos en el ámbito de su competencia y asegurar la integralidad de los procesos a cargo, con base en el rol propuesto por el marco normativo y la ejecución de programas operativos.

Dirigir, supervisar y consolidar el estudio de cánones, plan anual operativo y presupuesto de la Dirección General respectiva; verificando su alineamiento con la estrategia institucional.

Asesorar a la Junta Directiva, al Regulador General, al Gerente General y a las instancias que los superiores le instruyan, en materia de su competencia.

Aportar significativamente en la definición y el desarrollo de la misión, la visión, los objetivos estratégicos y los valores institucionales e impulsar y modelar conductas que coadyuven dicho marco general.

Ejercer un liderazgo participativo, procurando el involucramiento activo de los funcionarios en el trabajo de la Dirección General y en los procesos adaptativos a los cambios internos y del entorno.

Promover, gestionar y participar en programas de capacitación, motivar el aprendizaje continuo de los funcionarios a su cargo y servir de facilitador en temas de su especialidad.

Controlar y evaluar el logro de los resultados en el ámbito de la Dirección General y por el avance en materia de resultados de las direcciones a su cargo.

Promover actividades de coordinación e información con los colaboradores inmediatos y los equipos multidisciplinarios, con el fin de mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten, planear y programar actividades, evaluar, proponer cambios, ajustes y soluciones a problemas imprevistos.

Representar a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, por delegación superior, en reuniones nacionales e internacionales en asuntos de su competencia.

Participar, en representación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, en reuniones, consejos, comités de carácter oficial, cuando sea convocado o delegado por la autoridad competente, a fin de efectuar aportes en el área de su competencia, analizar experiencias y retroalimentar información.

Valorar los procesos, productos y servicios que brinda la Dirección General, facilitar los medios para que sean mejorados y adaptados a las nuevas tendencias y condiciones de los mercados regulados y a las necesidades de los clientes.

Ejercer, con respecto al personal de la Dirección General respectiva, acciones que permitan la integración, motivación, desarrollo y preparación para mejorar su capacidad de respuesta.

Coordinar con autoridades públicas y privadas, dentro y fuera del sector, la ejecución de acciones de promoción y regulación de los servicios públicos.

Construir e impulsar sistemas innovadores, que integren la mayoría de los procesos de Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, según las prioridades y capacidades de la organización, a fin de contar con un plan orientador, que apoye, en la forma debida, la transformación institucional y el rol de regulación.

Identificar necesidades de capacitación y motivar el aprendizaje continuo del personal a su cargo; promover, gestionar y participar en programas de capacitación y servir de facilitador en temas de su especialidad.

Dirigir, controlar y velar por la correcta y adecuada ejecución de los procesos asignados a la Dirección General en todo su ámbito de acción, a fin de garantizar que se cumplan las políticas y expectativas trazadas para dicho nivel de gestión.

Organizar el funcionamiento de la Dirección General y dirigir y controlar técnica y administrativamente al personal asignados a dicha dependencia.

Realizar cualesquiera otras actividades que se enmarquen dentro del ámbito de competencia del puesto.

### **Dificultad**

Realiza el trabajo aplicando los principios propios de una disciplina, las políticas, normas, planes institucionales y el juicio. Toma decisiones de impacto institucional, que exigen el dominio de una disciplina así como un conjunto de habilidades directivas.

### **Recibida**

Su trabajo es evaluado por la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos planes y directrices emitidas.

### **Ejercida**

Ejerce supervisión sobre director, jefes y coordinadores de la Dirección, personal profesional y de personal de apoyo.

### **Responsabilidades**

#### **Por funciones**

Es responsable por la dirección de una dependencia y el cumplimiento de objetivos, metas e indicadores institucionales.

#### **Por equipo y materiales**

Es responsable por el uso racional y custodia de los equipos y materiales asignados a la Dirección General a cargo.

#### **Tipo de Información**

Es responsable por información estratégica que se emplea en el proceso de toma de decisiones de la Junta Directiva, el Despacho del Regulador, y la Gerencia General y otras dependencias institucionales.

## **Relaciones de trabajo**

En el desempeño de sus tareas requiere comunicarse necesariamente con superiores, colegas, representantes de organizaciones públicas y privadas, en ocasiones con operadores de los servicios.

El objetivo de las relaciones para el presente puesto, es el manejo de asuntos de alto nivel, con la finalidad de que se cumplan los programas y políticas a nivel Institucional

## **Condiciones de Trabajo**

Trabaja generalmente en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse en ocasiones dentro y fuera del país. Le podría corresponder trabajar en ocasiones fuera de los horarios normales de oficina; se encuentra expuesto a altos niveles de estrés y a trabajar sometido a altos niveles de presión.

### **Esfuerzo Mental**

Requiere de esfuerzo mental moderado, ya que el trabajo demanda análisis complejos, resoluciones de problemas y diseño de propuestas complejas que le demandan la aplicación sostenida del pensamiento y la concentración.

### **Esfuerzo Físico**

El esfuerzo físico es el normal propio del requerido en tipo de trabajo de oficina y los niveles de estrés a los que se encuentra sometido.

## **Consecuencia del error**

Los errores cometidos pueden conllevar a error a los jefes institucionales y a la institución en general, con el consecuente daño que esto podría causar en la imagen, el servicio y aspectos presupuestarios y legales.

## **Requisitos**

### **Formación**

Licenciatura o Bachillerato universitario con una Maestría en la misma línea de especialidad afín con el cargo.

### **Experiencia**

60 meses de experiencia de profesional de alto nivel, dirección de personal o gerencial relacionada con el cargo, del total de meses de experiencia al menos 40 meses en labores de dirección de personal o gerencial, o bien 48 meses y una licenciatura adicional atinente con el cargo o una maestría, siempre que la formación base sea una licenciatura atinente con el cargo, del total de experiencia en este caso, al menos 36 meses en labores de dirección de personal o gerenciales. En caso de poseer un doctorado se exige solamente 3 años en labores directivas o gerenciales relacionadas con el cargo.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### Legal

Incorporado y al día con las cuotas del Colegio Profesional Respectivo, ***cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.***

Otros requisitos deseables que se determinen para el respectivo concurso.

### **Competencias Genéricas**

Liderazgo

Conocimiento del entorno

Influencia

Pensamiento estratégico

Toma de decisiones

Administración de Recursos Humanos

Negociación

Control emocional.

Las competencias específicas del cargo, se definen en el perfil correspondiente

---

*Mediante acuerdo N° 01-42-2013, del acta de sesión extraordinaria 42-2013, celebrada el 27 de mayo del 2013, cambia el nombre de la Dirección General de Protección al Usuario por Dirección General de Atención al Usuario.*

---



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

# Secretaría Ejecutiva 1

## **Naturaleza de la Clase**

Ejecución de actividades secretariales auxiliares de apoyo a la asistencia administrativa de jefaturas o profesionales de diverso nivel.

## **Características**

Ejerce labores auxiliares de oficina relacionadas con la digitación y archivo de documentos de diversa naturaleza; atiende usuarios internos y externos en forma telefónica y personalizada, reproduce y empasta documentos y gestiona trámites de los diferentes procedimientos institucionales. Sigue una rutina establecida e instrucciones orales y escritas. Recibe una supervisión directa. Requiere conocer sobre la operación de equipo de oficina como: computadoras, fotocopadoras, escáneres e impresoras y sobre los diferentes servicios que presta la dependencia.

## **Cargos de la Clase**

No tiene cargo, es la misma clase.

## **Descripción de Actividades Generales**

Realizar labores de recepción en una oficina y suministrar información variada a usuarios internos y externos.

Recibir, registrar, clasificar, sellar y distribuir la correspondencia que ingresa a la dependencia.

Reproducir o tramitar la reproducción de documentos y llevar los controles respectivos.

Recibir, registrar y archivar documentación variada, según las normas institucionales.

Transcribir documentos, codificarlos y respaldar su reproducción y trámite.

Gestiona el los requerimientos se suministros de oficina ante la Proveeduría y lleva control de entrega a funcionarios.

Actualiza expedientes o bases de datos de la oficina según las instrucciones emitidas.

Realizar otras actividades del ámbito de su competencia, cuando las necesidades de la institución lo sugieran.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### **Dificultad**

Realiza el trabajo siguiendo una rutina establecida e instrucciones orales y escritas. Recibe una supervisión directa. Requiere conocer sobre la operación de equipo de oficina como: computadoras, fotocopadoras, escáneres e impresoras y sobre los diferentes servicios que presta la dependencia.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

Este puesto se caracteriza recibir instrucciones de carácter detallado. Realiza el trabajo de acuerdo con las órdenes que emita el superior. El trabajo es evaluado mediante la observación directa.

#### **Ejercida**

Es responsable únicamente por su propio trabajo. No tiene personal a cargo.

### **Responsabilidades**

#### **Por funciones**

Es responsable por atender los requerimientos básicos de oficina oportunamente y colaborar con otras labores asistenciales a nivel administrativo que requieran los compañeros, jefatura o usuarios.

#### **Por Equipo y Materiales**

Es responsable por el uso racional y adecuado del equipo, materiales y otros equipos de oficina asignados para realizar sus labores.

#### **Por información**

Es responsable por el manejo y custodias de información confidencial

### **Relaciones de Trabajo**

Este puesto exige al ocupante el mantener relación estrecha fundamentalmente con compañeros, jefatura y algunos usuarios que requieran información básica o alguna documentación que se le indique, dependiendo del área donde se ubica.

### **Condiciones de Trabajo**

El trabajo se realiza normalmente sentado, debe levantarse con periodicidad y agacharse con regularidad y desplazarse en forma constante dentro de las instalaciones. Se trabaja largas horas sentada.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



### Esfuerzo Mental

Requiere concentración para realizar sus labores y atención al detalle de los asuntos que atiende.

### Esfuerzo Físico

El derivado de un trabajo esencialmente realizado en oficina.

### **Consecuencia del Error**

Los errores que cometan pueden afectar el servicio al cliente y la oportunidad del servicio.

### **Requisitos**

#### Formación

Bachiller en Educación Diversificada y Título de Secretaria de una Escuela Comercial.

Bachiller en Educación Diversificada y Técnico Medio en Secretariado de un Colegio Técnico Profesional o título similar obtenido en Escuela Comercial reconocida por el Ministerio de Educación Pública. (Igual que la SE2)

Dominio de Word, Excel y Poder Point a nivel intermedio.

#### Experiencia

Un año en labores de oficina.

### **Competencias Genéricas**

Relaciones Interpersonales  
Comunicación  
Colaboración  
Establecimiento de Relaciones  
Orientación a Resultados  
Sentido de la urgencia  
Atención al detalle  
Disciplina

| Aprobado Mediante:                                                         |                      |                    |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| Acuerdo No.                                                                | Sesión Ordinaria No. | Fecha              |
| 03-15-2012                                                                 | 15-2012              | 29 de Febrero 2012 |
| Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012 |                      |                    |



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## Secretaría Ejecutiva 2

### **Naturaleza de la Clase**

Ejecución de labores secretariales de carácter asistencial en Intendencias, Direcciones, Direcciones Generales o Departamentos.

### **Cargos de la Clase**

No hay cargos.

### **Descripción de Actividades Generales**

Redactar, transcribir y formatear notas, circulares, convocatorias, notas de cobro, reportes y otros documentos similares y hacer el trámite que corresponda en cada caso.

Organizar los archivos y otros registros de oficina, a fin de facilitar la identificación de asuntos, custodia y actualización de los mismos.

Incluir información en las base de datos existentes en la oficina.

Recibir, registrar, clasificar, sellar y distribuir la correspondencia que ingresa a la dependencia.

Recibir y atender el ingreso de representantes de otras oficinas, instituciones públicas o empresas privadas que se debe reunir con la jefatura o profesionales del área.

Elaborar y controlar la agenda de compromisos de la jefatura y coordina con otras instancias las fechas y horarios de reuniones, entrevistas u otros.

Dar asistencia administrativa a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota de los asuntos analizados y acuerdos tomados, a fin de preparar actas e informes que luego se hagan llegar a los asistentes o a interesados ajenos a las reuniones.

Elaborar los expedientes de contrataciones y licitaciones, para pasarlo a las jefaturas para el trámite correspondiente.

Revisar, actualizar y ordenar los expedientes de empresas reguladas.

Tramitar asuntos administrativos propios de la oficina donde se ubica como apoyo a la ejecución de las actividades que corresponden al trabajo cotidiano.

Atender personalmente o por teléfono a clientes y usuarios en gestiones que realizan en la institución y orientarlos debidamente sobre trámites y requisitos de solicitudes que hayan



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

hecho, plazos de resolución de gestiones o brindarles información en general sobre servicios que se ofrecen, datos, procesos y subprocesos que se ejecutan.

Controlar los trámites que realizan en la oficina para suministra información que requieran los usuarios de los servicios que se prestan.

Atender consultas o llamadas telefónicas de usuarios internos y externos y suministrar la información que requieran.

Elaborar reportes de la gestión o trámites realizados en su área de trabajo.

Mantener informada a la jefatura sobre asuntos administrativos bajo su responsabilidad.

Realizar otras actividades del ámbito de su competencia, cuando las necesidades de la institución lo sugieran.

### **Dificultad**

Realiza el trabajo siguiendo los patrones establecidos e instrucciones que emita la jefatura o solicitudes expresas de usuarios internos o externos.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

El trabajo es supervisado mediante la observación directa, reportes y gestiones que realiza.

#### **Ejercida**

No ejerce supervisión sobre otros puestos de trabajo.

### **Responsabilidades**

#### **Por funciones**

Es responsable por la digitación de documentos, recepción y traslado de correspondencia, elaboración de reportes, actualización de archivos o bases de datos y suministro de información que requieran usuarios internos o externos. Asimismo por el manejo confidencial de los temas que se traten en la dependencia.

#### **Por Equipo y Materiales**

Es responsable por uso racional y custodia del equipo de cómputo y otro de oficina asignado para realizar su gestión.

#### **Por información**

Por el manejo de información crítica y confidencial



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### **Relaciones de Trabajo**

Este puesto exige al ocupante el mantener relación con clientes internos y externos, además de que la relación con la misma es de tipo frecuente ya sea personal, telefónico y por escrito.

### **Condiciones de Trabajo**

Trabaja en condiciones propias de una oficina; debe trasladarse con frecuencia dentro de las instalaciones de la oficina. Trabaja largas horas sentada.

#### **Esfuerzo Mental**

Se requiere concentración en los trabajos que realiza.

#### **Esfuerzo Físico**

El propio requerido en puestos de trabajo en oficina.

### **Consecuencia del Error**

Los errores que cometan pueden afectar el servicio al cliente y la oportunidad del servicio.

### **Requisitos**

#### **Formación**

Bachiller en Educación Diversificada y Técnico Medio en Secretariado de un Colegio Técnico Profesional o título similar obtenido en Escuela Comercial reconocida por el Ministerio de Educación Pública.

Conocimientos avanzados de Word, Excel, Poder Point y Access.

#### **Experiencia**

2 años en labores de oficinista o secretariales.

### **Competencias Genéricas**

Relaciones Interpersonales

Atención al detalle

Colaboración

Disciplina

Servicio al cliente

Orientación a Resultados

Sentido de la urgencia



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

| Aprobado Mediante: |                      |       |
|--------------------|----------------------|-------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha |

03-15-2012

15-2012

29 de Febrero 2012

Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## Secretaría Ejecutiva 3

### **Naturaleza de la Clase**

Ejecución de actividades secretariales especializadas en el Despacho de Regulador General, la Gerencia General, la Secretaría de la Junta Directiva y del Consejo de la Sutel.

### **Cargos de la Clase**

No hay cargos.

### **Descripción de Actividades Generales**

Recibir y revisar los documentos para ser analizados por la Junta Directiva de Aresep o Consejo de Sutel.

Transcribir todas las sesiones de la Junta Directiva de Aresep o el Consejo de Sutel, revisarlas y corregirlas.

Redactar y preparar las órdenes del día de las sesiones por celebrar la Junta Directiva de Aresep o el Consejo de Sutel.

Atender consultas de expedientes que se encuentran en la Junta Directiva de Aresep o el Consejo de Sutel.

Preparar y comunicar acuerdos de sesiones, oficios, reproducirlos, enviar a publicar a La Gaceta y hacer los registros respectivos.

Recibir, tramitar y registrar la correspondencia que ingrese.

Llevar controles para pago de dietas de miembros de la Junta Directiva de Aresep.

Suministrar la información que requieran los miembros de la Junta Directiva de Aresep o del Consejo de Sutel.

Atender consultas internas y externas que se presenten en la Oficina.

Tramitar facturas para cobro de canon.

Llevar control de notificaciones a operadores.

Dar mantenimiento a base de datos y elaborar reportes.

Subir la información a la página de la Aresep o de Sutel.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Archivar y custodiar los documentos generados en sesiones de la Junta o el Consejo y dar seguimiento asuntos específicos.

Dar asistencia administrativa a profesionales en estudios que realicen

Recibir, registrar y custodiar los documentos y otra información que sea recibida o emitidas por la dependencia.

Preparar agendas de las reuniones convocadas por el Gerente General, Regulador General o Consejo de Sutel y coordinar con las instancias que correspondan.

Dar asistencia administrativa especializada al superior en las reuniones de trabajo que deba realizar, tomar nota de los asuntos analizados y acuerdos tomados y preparar los reportes respectivos.

Redactar notas, circulares, convocatorias, reportes y otros documentos similares, con base en información de que disponga, haciendo la transcripción respectiva con el propósito de darles el trámite correspondiente, ya sea en el idioma español o inglés.

Tramitar los asuntos administrativos asignados por el superior y requeridos por los usuarios.

Atender consultas telefónicas y personales que presenten los usuarios sobre trámites que se realicen en los Despachos.

Controlar los trámites y estudios emitidos por el respectivo Despacho u oficina.

Controlar el uso de los vehículos, salas, choferes, mensajería y otros.

Elaborar certificaciones de expedientes de procesos.

Realizar otras actividades del ámbito de su competencia, cuando las necesidades de la institución lo sugieran.

### **Dificultad**

Comprende labores de carácter asistenciales que implican trámites con variedad de procedimientos, en donde le puede corresponder verificar datos, interpretar instrucciones, o manuales; la aplicación de técnicas específicas o manejar equipo complejo. Puede coordinar rutinas o actividades de puestos menores.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## **Supervisión**

### **Recibida**

El trabajo es evaluado mediante los informes o reportes que presenta, la observación directa y cumplimiento de asuntos asignados.

### **Ejercida**

Le podría corresponder asignar, revisar y controlar el trabajo de secretarías de menor nivel.

## **Responsabilidades**

### **Por funciones**

Es responsable de apoyar administrativamente a los superiores de tal manera que su gestión puede avanzar sin obstáculos. Asimismo por el manejo confidencial de información crítica institucional, que de ser expuesta podría ocasionar graves perjuicios para la institución, los usuarios o empresas reguladas.

### **Por Equipo y materiales**

Es responsable por el uso racional y custodia de equipo y materiales asignados bajo su responsabilidad.

### **Por información**

Es responsable por la custodia y manejo de información confidencial.

## **Relaciones de Trabajo**

Este puesto exige al ocupante el mantener relación con clientes internos y externos, operadores, representante de entes regulados de forma personal, telefónica y escrita. Las relaciones deben ser manejadas con mucho cuidado para no afectar la gestión normal de la entidad.

## **Condiciones de Trabajo**

Trabaja normalmente sentado frente a una pantalla de computador, en áreas donde concurre mucho público. La posición es esencialmente sentado.

### **Esfuerzo Mental**

El trabajo le demanda alta concentración visual y mental en el trámite de los asuntos que debe manejar.

### **Esfuerzo físico**

El propio requerido en trabajo que se realiza esencialmente en oficina.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



### **Consecuencia del Error**

Los errores que cometan pueden afectar el servicio al cliente y la oportunidad del servicio.

### **Requisitos**

#### **Formación**

Secretaría Ejecutiva o Diplomado en Secretariado Profesional en una institución reconocida. Conocimientos avanzados de Word, Excel, Power Point y Access.

#### **Experiencia**

3 años en labores secretariales.

### **Competencias Genéricas**

Relaciones Interpersonales  
Servicio al cliente  
Colaboración  
Orientación a Resultados  
Sentido de la urgencia  
Atención al detalle y Disciplina.

| Aprobado Mediante:                                                         |                      |                    |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| Acuerdo No.                                                                | Sesión Ordinaria No. | Fecha              |
| 03-15-2012                                                                 | 15-2012              | 29 de Febrero 2012 |
| Comunicado mediante oficio no. 116-SJD-2012/86662 del 21 de Marzo del 2012 |                      |                    |



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## **Gerente General**

### **Naturaleza del Cargo**

El Gerente General es el superior jerárquico inmediato de todo el personal de la Autoridad, sin perjuicio de las potestades del Regulador General al respecto. Es el órgano ejecutivo, técnico y administrativo de la Autoridad Reguladora. Depende directamente del Regulador General y tiene a su cargo las funciones de organizar, dirigir y controlar el funcionamiento y desarrollo de la Autoridad Reguladora, de acuerdo con la política institucional establecida por el Regulador General y la Junta Directiva.

### **Descripción de Tareas**

Ejecutar las actividades asignadas en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen la materia.

Proponer, ejecutar y evaluar en el ámbito de su competencia los planes estratégicos y operativos de la Institución.

Establecer los nexos de coordinación técnica y política con los Directores, con la finalidad de que se ejecuten las actividades sustantivas y logísticas de acuerdo con las estrategias, metas y planes de la Institución.

Mantener un alto conocimiento del mercado y evaluar las tendencias de los factores externos a la organización, que puedan incidir en el logro de sus planes y metas, proponiendo cursos de acción a nivel superior.

Orientar y apoyar a sus colaboradores sobre los aspectos técnicos y administrativos requeridos para el cumplimiento de los objetivos.

Dirigir y coordinar con la Dirección Jurídica, la preparación, presentación y seguimiento de proyectos, normas, modificaciones de leyes y otros que promueva el Regulador General y la Junta Directiva.

Evaluar, supervisar y controlar el logro de objetivos y el desempeño de las diferentes direcciones.

Dirigir las acciones de mejora y rediseño de los procesos de la Institución, la calidad del servicio y la productividad institucional.

Velar porque la administración opere bajo criterios de transparencia, rendición de cuentas, racionalidad, eficacia, y eficiencia en el uso de los recursos públicos.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Dirigir y coordinar con las Direcciones, los cambios en los procedimientos de trabajo, en las metodologías regulatorias, y en los modelos de regulación tarifaria y de calidad.

Asegurar la correcta ejecución de los acuerdos, resoluciones y disposiciones del Regulador General y la Junta Directiva, velando por su oportuno y eficaz cumplimiento.

Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Regulador General.

Dirigir, supervisar y velar porque se establezca, mantenga, perfeccione y evalúe el sistema de control interno institucional.

Promover y velar por la eficiente y eficaz gestión administrativa y operativa de la Autoridad Reguladora.

Dictar resoluciones en el ámbito de su competencia.

Cualesquiera otras funciones que le encomiende el Regulador General o que sean propias de su actividad y rango.

Mantener al día sus conocimientos en el ámbito de su competencia.

Realizar cualesquiera otras actividades propias de la clase.

### **Dificultad**

Organizar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar la gestión técnica, financiera y administrativa de la Autoridad Reguladora, bajo los lineamientos, políticas y delegación que establezca el Regulador General. Es un puesto de confianza, que depende directamente del Regulador General. Su nombramiento y remoción es resorte de la Junta Directiva, a propuesta del Regulador General.

### **Supervisión**

#### **Recibidas**

Este puesto para la ejecución del trabajo, recibe y sigue instrucciones contenidas según planes y programas institucionales y de las máximas autoridades de la ARESEP. Sus decisiones son de máxima importancia: relacionada con los planes y programas a nivel de Institución, con ámbito Nacional.

#### **Ejercida**

Ejerce supervisión sobre los directores generales, directores sectoriales y personal de apoyo directo.

## **Responsabilidades**

### **Por Funciones**

El tipo de labores que desempeña son profesionales a nivel Nacional.

### **Por equipo y materiales**

La responsabilidad por equipo a la que está sometido es considerable.

### **Por tipo de información**

El tipo de información que maneja se encuentra en un grado de confidencialidad elevado.

## **Relaciones de trabajo**

En el desempeño de sus tareas, normalmente requiere comunicarse, en este puesto se observa que la relación recae en clientes externos además de entes públicos y privados, también debemos de tomar en cuenta la secuencia y la forma de esta relación que para el caso es frecuente, de manera personal, teléfono y por escrito.

El objetivo de las relaciones para el presente puesto, es el manejo de asuntos de alto nivel, velando por que se cumplan los programas y políticas a nivel Institucional

## **Condiciones de Trabajo**

Para el puesto de Gerente General se presenta un ruido normal, con molestias ocasionales. La iluminación es adecuada, la temperatura es variable. En el lugar no se padece de olores desagradables y tampoco el riesgo de una sustancia peligrosa o de otro tipo.

### **Esfuerzo Mental**

Para el nivel de Gerente General se establece que el esfuerzo mental que requiere en su campo de acción es muy amplio, planea, programa, dirige y controla las actividades de un grupo de trabajo de alto nivel que exige un grado de concentración muy alto. Las decisiones que tome pueden afectar procesos o actividades de gran trascendencia para la ARESEP.

### **Esfuerzo Físico**

La posición física que debe mantener normalmente el trabajador en la ejecución de sus labores es para este caso es cómoda ya sea sentado durante la mayor parte de la jornada.

## **Consecuencia del Error**

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de las dependencias en la ARESEP y de las funciones institucionales en general.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Dada la complejidad del puesto estos errores pueden generar perjuicios para la ARESEP dado que induce a error en la toma de decisiones de los jerarcas de la institución.

### **Requisitos**

#### **Formación**

Licenciatura Universitaria en una carrera afín al cargo.

#### **Experiencia**

La experiencia preferible para el puesto es de 42 meses.

#### **Legal**

Incorporado al Colegio Profesional respectivo.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

# Intendentes

## Naturaleza del Trabajo

Dirigir, coordinar y controlar las acciones de la Intendencia para el cumplimiento del objetivo general que orienta su labor, el cual consiste en regular tanto técnica como económicamente los servicios encomendados por ley y velar por el cumplimiento de normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad, diversidad y sostenibilidad ambiental de los servicios públicos regulados, en la perspectiva de promover los derechos de los usuarios y la protección del ambiente.

## Cargos de la Clase

Intendente Agua y Saneamiento.

Intendente Transporte Público.

Intendente Energía.

## Descripción de Tareas

### Específicas

Intendente Agua y Saneamiento

1. Realizar la regulación integral, tanto técnica como económica, de los servicios de acueductos, de alcantarillados, riego y avenamiento cuya regulación es competencia de la Intendencia a su cargo.

Intendente Transporte Público

1. Realizar la regulación integral, tanto técnica como económica, de los servicios marítimos y aéreos en puertos nacionales, servicios de carga por ferrocarril y los servicios postales.
2. Otorgar o denegar el refrendo a los contratos de concesión de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, que sean remitidos para estos efectos.
3. Analizar y resolver las solicitudes de estudios técnicos que justifiquen la necesidad de licitar concesiones para explotar nuevas rutas de transporte remunerado de personas en vehículos automotores.
4. Aprobar o improbar las tarifas de peaje que a este efecto someta el Consejo Nacional de Vialidad.

Intendente Energía

1. Realizar la regulación integral, tanto técnica como económica, de los servicios ubicados en los sectores de electricidad e hidrocarburos sobre los cuales ejerce sus competencias la Intendencia a su cargo.

2. Otorgar o rechazar el refrendo a contratos en generación privada de energía y a los contratos de venta de energía.

## Generales

En materia de regulación de servicios, es responsable por el cumplimiento de las siguientes tareas:

- Mantener un diagnóstico actualizado del estado de situación del mercado de cada tipo de servicio regulado por la Intendencia a su cargo.
- Mantener un diagnóstico actualizado del sistema de concesión de obra pública, en la materia que sea competencia de la Intendencia a su cargo.
- Conocer las técnicas y procesos con que los regulados suministran los servicios públicos con el fin de ejercer una adecuada regulación.
- Fijar de manera ordinaria y extraordinaria, a solicitud de parte y de oficio, los precios y tarifas para los servicios regulados por la Intendencia a su cargo, autorizando el cobro de servicios ambientales cuando corresponda.
- Regular la calidad, la cantidad, la confiabilidad, la continuidad, la oportunidad, la diversidad y la sostenibilidad ambiental de los servicios públicos regulados bajo su competencia, en la perspectiva de promover los derechos de los usuarios y la protección del ambiente.
- Para los servicios regulados por la Intendencia a su cargo, velar por el cumplimiento de las condiciones del título habilitante, de la normativa técnica, las obligaciones tributarias y cargas sociales por parte de los prestadores de los servicios públicos, con todos los instrumentos y medios otorgados por la ley.
- Establecer un sistema de seguimiento y registro del comportamiento del mercado de los sectores regulados y los prestadores de tales servicios, bajo el enfoque de regulación por redes.
- Declarar la caducidad y revocatoria de las concesiones otorgadas para la prestación de los servicios públicos regulados por la Intendencia a su cargo, cuando corresponda.
- Participar en conjunto con la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación y la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria en la elaboración de los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos regulados por la Intendencia a su cargo.
- Rendir dictamen con respecto a los estudios técnicos que justifiquen la necesidad de licitar concesiones y contratos de adhesión asociados con servicios regulados por la Intendencia a su cargo, cuando le sean remitidos para este efecto a la ARESEP.
- Instruir los procedimientos de refrendo y concesiones que se sometan a consideración de la Autoridad Reguladora, asociados con los servicios regulados por la Intendencia a su cargo.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

- Atender y evacuar las consultas con respecto a los servicios regulados por la Intendencia a su cargo que no hayan sido evacuadas por la Dirección General de Participación del Usuario.
- Proporcionar a la Dirección General de Participación del Usuario los informes y el apoyo que le solicite para brindar a los usuarios y consumidores de los servicios públicos un acceso oportuno a la información.
- Resolver los recursos de revocatoria que se presenten contra los actos emitidos.
- Atender las solicitudes relacionadas con la concesión de obra pública en el sector de su competencia de acuerdo con lo que establece la ley.
- En coordinación con la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación, gestionar las relaciones con los organismos nacionales e internacionales que guarden relación con la regulación de los servicios en los que se especializa la Intendencia a su cargo.
- Emitir el acto administrativo de admisibilidad, rechazo o prevención de requisitos para las gestiones realizadas por las entidades reguladas.

En materia de procedimientos administrativos es responsable por el cumplimiento de las siguientes tareas:

- Realizar las investigaciones preliminares en las quejas y controversias que no hubieran sido resueltas o conciliadas mediante la participación de la Dirección General de Participación del Usuario.
- Realizar las investigaciones preliminares en las denuncias.
- Determinar la existencia de mérito en quejas, controversias y denuncias, para la instrucción formal de un procedimiento administrativo y solicitar dicha instrucción a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria cuando corresponda.
- Resolver, como órgano decisor, las quejas, controversias y denuncias que se presenten ante la ARESEP, así como proporcionar la información que se le solicite en su instrucción.

En materia de gestión es responsable por el cumplimiento de las siguientes tareas:

- Diseñar, documentar y mejorar los procesos y procedimientos que garanticen una aplicación de la normativa institucional equitativa, transparente, eficiente y segura desde el punto de vista de la gestión del riesgo.
- Apoyar a las Direcciones Generales en lo siguiente:
  - a. A la Dirección General de Participación del Usuario en las gestiones que requiera para evacuar las consultas, aconsejar a los usuarios y desarrollar campañas de educación.
  - b. Al Centro de Desarrollo de la Regulación en la elaboración de los estudios y los reglamentos que se definan de común acuerdo.
  - c. A la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria en la instrucción de procedimientos administrativos, asesoría a los órganos superiores, en el desarrollo y la actualización de la normativa interna y en la atención de procesos judiciales.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



- d. A la Dirección General de Estrategia y Evaluación en la elaboración de los planes e informes institucionales y en la realización de las fiscalizaciones.
- Fungir como superior jerárquico administrativo de los funcionarios de la Intendencia, mediante un liderazgo proactivo.
  - Aprobar y remitir a la Junta Directiva el estudio de cánones, plan anual operativo y presupuesto de la Intendencia y verificar su alineamiento con la estrategia institucional.
  - Participar activamente en la definición de la misión, la visión, los objetivos estratégicos y los valores institucionales e impulsar y modelar conductas que coadyuven dicho marco general.
  - Promover reuniones y actividades de coordinación e información con los colaboradores inmediatos y los equipos multidisciplinarios, con el fin de mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten, planear y programar actividades, evaluar, proponer cambios, ajustes y soluciones a problemas imprevistos.
  - Representar a la Intendencia en reuniones nacionales e internacionales en asuntos de su competencia, a fin de efectuar aportes en el área de su competencia, analizar experiencias y retroalimentar información.
  - Dictar los lineamientos generales de distribución del trabajo de la Intendencia en concordancia con la estructura orgánica aprobada por la Junta Directiva.
  - Velar para que el personal a su cargo tenga el acceso oportuno a la capacitación, equipo e información requerida para la ejecución adecuada de las tareas asignadas.
  - Asignar, supervisar y evaluar las labores asignadas a sus colaboradores, con el fin de procurar que los servicios que se ofrecen a los usuarios reúnan las características de oportunidad y calidad requeridas.
  - Coordinar y negociar asuntos diversos de interés institucional y nacional con altas autoridades políticas y personeros de empresas privadas, tanto de nivel nacional como internacional, con el fin de definir estrategias, integrar esfuerzos y tomar acuerdos que favorezcan el desarrollo del país en sus diversos campos.
  - Representar a la Intendencia y al país en foros, seminarios, reuniones, y actividades diversas en las que se discuten y toman decisiones sobre asuntos de relevancia e impacto nacional.
  - Realiza otras labores administrativas que se derivan de su función.

Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asignen las leyes y otras normas jurídicas o técnicas de carácter vinculante así como la Junta Directiva.

### **Dificultad**

El grado de dificultad de este puesto es comparable con el de un ejecutivo de alto nivel. Propone planes y políticas, dirige la Intendencia y es el responsable final por el cumplimiento oportuno del trabajo asignado a ésta.

## **Supervisión**

### **Recibida**

Subordinado en grado directo e inmediato al Regulador General. Su labor es evaluada por los resultados, así como por la eficiencia y eficacia del uso de los recursos asignados, el control del presupuesto y el logro de las metas y objetivos alcanzados. De igual manera, por medio del análisis de la capacidad demostrada en la atención de los diversos asuntos, la capacidad y el esmero para dirigir y supervisar personal subalterno y la apreciación de la calidad de los resultados obtenidos.

### **Ejercida**

Ejerce supervisión directa sobre los colaboradores con responsabilidad por funciones de coordinación y en general sobre todos los niveles profesionales y técnicos de la intendencia; razón por la cual asume responsabilidad por la oportunidad y calidad de las labores encomendadas a éstos.

## **Responsabilidades**

### **Por Funciones**

La naturaleza de las funciones le confiere un alto grado de responsabilidad y riesgo por la toma de decisiones; por ello, es responsable por suministrar información técnica, veraz y oportuna a los niveles superiores, imprescindible para la definición de políticas y toma de decisiones de considerable trascendencia nacional.

### **Por equipo y materiales**

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.

### **Por tipo de información**

Maneja información de un alto grado de confidencialidad cuya revelación previa a ser oficial podría generar responsabilidades administrativas, sociales, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

## **Relaciones de trabajo**

La actividad origina relaciones de trabajo con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y empresas privadas, nacionales e internacionales y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y empatía.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## **Condiciones de Trabajo**

Generalmente labora en condiciones de oficina; le puede corresponder sujetarse a cambios en la jornada laboral, cuando así lo exija la necesidad del servicio.

### **Esfuerzo Mental**

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

### **Esfuerzo Físico**

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, está expuesto a la radiación constante de monitores y generalmente mantiene una posición sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

Le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país, inclusive conduciendo vehículos oficiales.

## **Consecuencia del Error**

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo pueden ser de gran magnitud y consideración, y en algunos casos, de difícil reparación, dado que el ámbito de acción de esta clase de puesto es nacional.

La incorrecta ejecución de sus labores puede inducir a una toma de decisiones equivocada y afectar la consecución de los planes, así como daños, atrasos o confusiones en el desarrollo de las actividades o de proyectos estratégicos, la calidad del servicio y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia, creando una mala imagen para la Intendencia y para la ARESEP.

## **Requisitos**

### **Formación**

Licenciatura o maestría en economía, administración de negocios, administración pública, ciencias políticas, ingeniería eléctrica, ingeniería civil, ingeniería industrial u otra disciplina afín con el cargo.

### **Experiencia**

Cinco años de experiencia profesional o gerencial en alguno de los siguientes campos:

- Labores profesionales relacionadas con los servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora, o



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

- Labores profesionales relacionadas con regulación, formulación y ejecución de políticas públicas, o
- Análisis económicos complejos relacionados con la producción o distribución de bienes o servicios públicos, o
- Una combinación de actividades profesionales o gerenciales como las indicadas anteriormente.

#### Legal

Incorporado al colegio profesional respectivo, cuando así lo establezca la ley para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.

### **Requisitos deseables**

#### Formación

Especialización, maestría o doctorado en áreas afines a los servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora.

#### Conocimientos

- Regulación económica
- Gestión de calidad
- Gestión pública
- Gestión de proyectos
- Manejo del idioma Inglés a nivel intermedio

#### Habilidades requeridas y conductas asociadas

| HABILIDAD                                                                                                                                                     | CONDUCTAS ASOCIADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Integridad</b><br>Actuar de acuerdo con los valores morales y prácticas profesionales y para actuar con seguridad y congruencia entre el líder y el hacer. | Actúa en concordancia con los valores morales y las buenas prácticas profesionales y estructura la organización en función de éstos.<br>Fomenta e inculca a los integrantes de la organización y colegas los valores y la justicia en el trato con los demás.<br>Es justo y seguro en la creación y aplicación de procesos y procedimientos dentro de la organización.<br>Es considerado un modelo en la organización y en el entorno por su congruencia constante entre lo que dice y hace. |
| <b>Liderazgo</b>                                                                                                                                              | Genera a su alrededor entusiasmo, ilusión y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| HABILIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | CONDUCTAS ASOCIADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacidad para dirigir un equipo de trabajo y comunicar la visión de la organización, tanto desde su rol formal como desde la autoridad moral que define su carácter de líder. Es líder de líderes, crea un clima de energía y compromiso, junto con un fuerte deseo de guiar a los demás.                                                                                                                                                                              | compromiso profundo con los objetivos y metas organizacionales.<br>Asume el liderazgo de equipos diversos y aun que sean problemáticos, mejora su desempeño y logra que alcancen los objetivos organizacionales.<br>Define metas globales e individuales de cada equipo y toma decisiones que facilitan su consecución.<br>Promueve y se preocupa por crear un clima positivo en el que se fomentan la participación, los valores y el alto desempeño.                                                                   |
| <b>Toma de decisiones</b><br>Capacidad para analizar diversas variantes u opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en la institución, para luego seleccionar la alternativa más adecuada, con el fin de lograr el mejor resultado en función de objetivos organizacionales. Implica capacidad para ejecutar acciones con calidad, oportunidad y conciencia acerca de las posibles consecuencias de la decisión tomada. | Enfrenta el proceso de toma de decisiones mediante el desarrollo sistemático de opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en la organización.<br>Convince a los colaboradores de la necesidad de generar opciones múltiples frente a cada situación a resolver, especialmente en el caso de cuestiones críticas para la organización.                                                                                                         |
| <b>Construcción de Relaciones</b><br>Actuar para construir y mantener relaciones o redes cordiales de contactos, con aquellas personas internas o externas a la organización, que son o pueden ser valiosas para conseguir los objetivos organizacionales                                                                                                                                                                                                               | Crea y mantiene relaciones de respeto, armonía y acuerdos dentro del marco de legalidad vigente con todas las instancias con que se relaciona.<br>Crea alianzas y crea una red de relaciones para obtener los resultados requeridos.<br>Utiliza sus contactos sociales y políticos para alcanzar objetivos organizacionales.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Temple</b><br>Capacidad para actuar con serenidad y dominio, tanto de si mismo como en relación con las actividades a su cargo. Capacidad para enfrentar de manera enérgica y al mismo tiempo serena, las dificultades y los riesgos y explicar los problemas, los fracasos o acontecimientos negativos. Implica salir adelante en medio de circunstancias adversas, sin desesperarse.                                                                               | Enfrenta de manera enérgica y al mismo tiempo serena las dificultades y los riesgos; dirige la organización bajo esas circunstancias adversas, con la determinación de resistir dificultades y obtener los resultados.<br>Actúa con moderación y sobriedad y afronta las dificultades y riesgos con fortaleza enérgica y serenidad, alienta a los otros directivos a actuar del mismo modo.<br>Trabaja con adecuado nivel de constancia y firmeza para obtener los resultados que esperan la población y los operadores. |
| <b>Orientación al Ciudadano</b><br>Focaliza los esfuerzos en la detección, creación y gestión de soluciones y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Establece relaciones armoniosas con el usuario-ciudadano.<br>Monitorea regularmente la imagen institucional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

| HABILIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CONDUCTAS ASOCIADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prestaciones que respondan a las necesidades y mejoras en el servicio a la comunidad y/o personal de la organización y receptores de los Servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Anticipa y resuelve oportunamente y con calidad las necesidades del ciudadano.<br>Muestra precaución constante por dar lo mejor al usuario- ciudadano.<br>Toma decisiones sobre las evaluaciones de la calidad de los servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Planificación y Control</b><br>Orienta su acción en una dirección determinada, inspirado en los principios organizacionales y en el mejoramiento continuo, basado en los requerimientos del sector y proyecciones del país. Fija objetivos, establece prioridades, le da seguimiento al logro de los mismos y maneja los procesos de cambio asegurando la competitividad y el buen clima organizacional.                                       | Diseña métodos de trabajo que permitan determinar eficazmente las metas y prioridades para la institución en forma conjunta con sus colegas.<br>Diseña e implementa mecanismos de seguimiento verificación de proyectos o procesos y aplicar de esta manera las medidas correctivas que se revelan necesarias.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Visión estratégica</b><br>Capacidad para anticiparse y comprender los cambios del entorno, y establecer su impacto a corto, mediano y largo plazo en la organización, con el fin de optimizar las fortalezas, actuar sobre las debilidades y aprovechar las oportunidades del contexto. Implica visualizar y conducir la institución como un sistema integral para lograr objetivos y metas retadoras asociadas a la estrategia institucional. | Analiza el entorno permanentemente.<br>Conoce las fortalezas y debilidades de los operadores.<br>Diseña políticas y procedimientos que permitan optimizar el aprovechamiento de fortalezas de la organización y actuar sobre sus debilidades.<br>Detecta y aprovecha las oportunidades del entorno logrando beneficios para la institución.<br>Conduce la institución como un sistema integral para lograr objetivos y metas retadores, asociados a las obligaciones y estrategia institucional. |

| Aprobado Mediante: |                      |       |
|--------------------|----------------------|-------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha |

06-89-2012

89-2012

01 de Noviembre 2012

Comunicado mediante oficio no. 610-SJD-2012/113916 del 2 de Noviembre del 2012



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## Asesor Técnico 1

### **Naturaleza del Trabajo.**

Asesorar al Regulador General, Regulador Adjunto o al Intendente<sup>4</sup> en la formulación y desarrollo de planes y programas propios de la regulación de las industrias o redes de infraestructura reguladas; así como en actividades ordinarias y especiales de la ARESEP o sus órganos desconcentrados.

### **Cargos de la clase**

Asesor Técnico del Intendente 1  
Asesor Técnico del Regulador General 1

### **Descripción de Tareas**

Dirigir, coordinar y verificar las actividades que requieran estudios o consultas especiales con el fin de garantizar el desarrollo eficiente de los procesos y el buen desempeño de la Intendencia y cuando el superior considere necesaria su participación atender situaciones específicas.

Brindar asesoría en el desarrollo, interpretación, coordinación y ejecución de las políticas y estrategias y en el diseño y propuesta de planes y programas en el área de su especialidad a ser consideradas en la planificación institucional.

Establecer la oportuna comunicación con las dependencias que generan información de interés estratégico al Despacho, analizarla y sintetizarla para conocimiento del superior.

Verificar el cumplimiento de los objetivos, la ejecución y el control de los programas bajo su responsabilidad, en concordancia con lineamientos trazados previamente.

Aportar como parte de sus informes elementos de juicio y recomendaciones para la toma de decisiones.

Resolver consultas, prestar asistencia profesional y emitir criterio en los asuntos que le sean encomendados por el superior.

Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y la periodicidad requeridas.

---

<sup>4</sup> En el caso de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), entiéndase el término “Superintendente” como una referencia al Consejo de la SUTEL.

Desarrollar los canales efectivos que permitan un constante conocimiento de la realidad de los sectores de interés de la ARESEP y sus órganos desconcentrados.

Identificar las condiciones de los mercados regulados y con base en estas simular diversos escenarios futuros, analizar las tendencias y recomendar rutas de acción.

Asistir a comités y/o comisiones por designación o delegación del superior.

Generar y mantener actualizada una base de datos sobre las actividades del cargo con la información que se requiera.

Presentar anualmente un plan de trabajo para el desempeño de sus funciones y un informe de gestión sobre los resultados obtenidos.

Preparar presentaciones y charlas requeridas por el superior; así como participar en actividades formativas.

Identificar, participar y gestionar los procesos y procedimientos administrativos y protocolarios que sean necesarios para el logro de su objetivo en concordancia con las políticas trazadas por la dirección superior.

Participar como Instructor en las acciones de capacitación que desarrolle la Institución, que formen parte de la naturaleza de actividades de la profesión que ostente el funcionario.

Operar un vehículo liviano propio de la Institución con el objeto de asistir a reuniones, seminarios, conferencias y otros eventos relacionados con la actividad de su cargo y de la Institución.

Realiza otras tareas propias del puesto.

### **Dificultad**

Para este puesto el trabajo requiere análisis y la solución de problemas relacionados con las actividades sustantivas de la Intendencia, sólido criterio y madurez profesional, debe proponer rutas de acción que pueden no estar determinadas en los procedimientos de carácter general que conllevan la evaluación de situaciones y decisiones de mucha trascendencia. Es parte fundamental de su labor desarrollar modelos y metodologías.

### **Supervisión**

#### **Recibida**

Para la ejecución del trabajo, recibe y sigue instrucciones directas del superior y se ajusta a las Políticas, Normas, Técnicas coordinando cuando procedan equipos de profesionales interdisciplinarios, el grado de independencia para actuar y tomar decisiones y la



importancia de la misma es amplia. Las labores que realiza se supervisan y evalúan por los procedimientos y métodos seguidos y la apreciación de los resultados obtenidos, así como por la revisión de informes técnicos presentados.

#### Ejercida

El desempeño del puesto conlleva un grado de supervisión que implica responsabilidad por coordinación de equipos de trabajo que se integran según se requiera.

### **Responsabilidades**

#### Funciones

La responsabilidad por funciones se genera por el planeamiento y supervisión del equipo que se coordine; así como la ejecución de labores profesionales altamente especializadas. El tipo de información que maneja es amplio y en la mayor parte de los casos, hasta la atención final del asunto, confidencial.

#### Por equipo y materiales

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.

#### Por tipo de información

Maneja información con un alto grado de confidencialidad.

### **Relaciones de Trabajo**

En el desempeño de sus labores, se relaciona directamente con el superior, con clientes externos y entes públicos y privados. Las relaciones de trabajo para lograr los objetivos de su función, normalmente se presentan de modo frecuente ya sea personal, por teléfono y por escrito. Para lograr objetivos principales de su función, normalmente mantiene relaciones de trabajo en el desempeño de sus tareas para coordinar, dirigir o supervisar labores muy especializadas en el campo técnico o administrativo, investigar, manejar y brindar información técnico profesionales o técnico especializados, asistir a reuniones, rendir informes.

### **Condiciones de Trabajo**

La probabilidad de sufrir un accidente y una enfermedad laboral es moderada con lesiones de alguna consideración que podrían deparar incapacidad temporal. Se presenta un ruido normal, con molestias ocasionales. En el caso de la iluminación es muy buena, en el caso de la temperatura esta es variable, pocas molestias. En el lugar no se padece de olores desagradables y tampoco el riesgo de una sustancia peligrosa o de otro tipo.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### Esfuerzo Mental

En este puesto se requiere analizar con regularidad situaciones variadas que pueden originar problemas de coordinación y otros similares, por tanto exigen niveles de concentración altos durante la mayor parte de la jornada.

### Esfuerzo físico

La intensidad que demanda los instrumentos de trabajo que utiliza normalmente en la ejecución de las labores, es poca.

### Consecuencia del Error

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de otras dependencias en la Intendencia.

Los errores de este puesto pueden generar perjuicios para la ARESEP por cuanto pueden significativamente afectar la imagen institucional. También pueden generar la pérdida o deterioro de materiales, equipo, maquinaria o valores, viabilidad financiera de otros entes públicos o privados.

### Requisitos

#### Formación

Licenciatura Universitaria.

#### Experiencia

Al menos 4 años en funciones afines al cargo.

#### Legal

Incorporado al Colegio Profesional Respectivo.

Poseer licencia B 1 al día.

| Aprobado Mediante: |                      |                 |
|--------------------|----------------------|-----------------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha           |
| 05-35-2012         | 35-2012              | 09 de Mayo 2012 |



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## Asesor Técnico 2

### **Naturaleza del Trabajo**

Asesorar al Regulador General, Regulador Adjunto o al Intendente<sup>5</sup> en la formulación y desarrollo de planes y programas propios de la regulación de las industrias o redes de infraestructura reguladas; así como en actividades ordinarias y especiales de la ARESEP o sus órganos desconcentrados.

El Asesor Técnico 2 se diferencia del Asesor Técnico 1 por ser un profesional especializado en campos específicos aplicables a la regulación de industrias o redes del sector correspondiente.

### **Cargos de la clase**

Asesor Técnico del Intendente 2  
Asesor Técnico del Regulador General 2

### **Descripción de Tareas**

Dirigir, coordinar y verificar las actividades que requieran estudios o consultas especiales con el fin de garantizar el desarrollo eficiente de los procesos y el buen desempeño de la Intendencia y cuando el superior considere necesaria su participación atender situaciones específicas.

Brindar asesoría en el desarrollo, interpretación, coordinación y ejecución de las políticas y estrategias y en el diseño y propuesta de planes y programas en el área de su especialidad a ser consideradas en la planificación institucional.

Establecer la oportuna comunicación con las dependencias que generan información de interés estratégico al Despacho, analizarla y sintetizarla para conocimiento del superior.

Verificar el cumplimiento de los objetivos, la ejecución y el control de los programas bajo su responsabilidad, en concordancia con lineamientos trazados previamente.

Aportar como parte de sus informes elementos de juicio y recomendaciones para la toma de decisiones.

Resolver consultas, prestar asistencia profesional y emitir criterio en los asuntos que le sean encomendados por el superior.

---

<sup>5</sup> En el caso de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), entiéndase el término “Superintendente” como una referencia al Consejo de la SUTEL.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y la periodicidad requeridas.

Desarrollar los canales efectivos que permitan un constante conocimiento de la realidad de los sectores de interés de la ARESEP y sus órganos desconcentrados.

Identificar las condiciones de los mercados regulados y con base en estas simular diversos escenarios futuros, analizar las tendencias y recomendar rutas de acción.

Asistir a comités y/o comisiones por designación o delegación del superior.

Generar y mantener actualizada una base de datos sobre las actividades del cargo con la información que se requiera.

Presentar anualmente un plan de trabajo para el desempeño de sus funciones y un informe de gestión sobre los resultados obtenidos.

Preparar presentaciones y charlas requeridas por el superior; así como participar en actividades formativas.

Identificar, participar y gestionar los procesos y procedimientos administrativos y protocolarios que sean necesarios para el logro de su objetivo en concordancia con las políticas trazadas por la dirección superior.

Participar como Instructor en las acciones de capacitación que desarrolle la Institución, que formen parte de la naturaleza de actividades de la profesión que ostente el funcionario.

Operar un vehículo liviano propio de la Institución con el objeto de asistir a reuniones, seminarios, conferencias y otros eventos relacionados con la actividad de su cargo y de la Institución.

Realiza otras tareas propias del puesto.

### **Dificultad**

Para este puesto el trabajo requiere análisis y la solución de problemas relacionados con las actividades sustantivas de la Intendencia, sólido criterio y madurez profesional, debe proponer rutas de acción que pueden no estar determinadas en los procedimientos de carácter general que conllevan la evaluación de situaciones y decisiones de mucha trascendencia. Es parte fundamental de su labor desarrollar modelos y metodologías.

### **Supervisión**



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### Recibida

Para la ejecución del trabajo, recibe y sigue instrucciones directas del superior y se ajusta a las políticas, normas, técnicas coordinando cuando procedan equipos de profesionales interdisciplinarios, el grado de independencia para actuar y tomar decisiones y la importancia de la misma es amplia. Las labores que realiza se supervisan y evalúan por los procedimientos y métodos seguidos y la apreciación de los resultados obtenidos, así como por la revisión de informes técnicos presentados.

### Ejercida

El desempeño del puesto conlleva un grado de supervisión que implica responsabilidad por coordinación de equipos de trabajo que se integran según se requiera.

## **Responsabilidades**

### Funciones

La responsabilidad por funciones se genera por el planeamiento y supervisión del equipo que se coordine; así como la ejecución de labores profesionales altamente especializadas. El tipo de información que maneja es amplio y en la mayor parte de los casos, hasta la atención final del asunto, confidencial.

### Por equipo y materiales

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.

### Por tipo de información

Maneja información con un alto grado de confidencialidad.

## **Relaciones de Trabajo**

En el desempeño de sus labores, se relaciona directamente con el superior, con clientes externos y entes públicos y privados. Las relaciones de trabajo para lograr los objetivos de su función, normalmente se presentan de modo frecuente ya sea personal, por teléfono y por escrito. Para lograr objetivos principales de su función, normalmente mantiene relaciones de trabajo en el desempeño de sus tareas para coordinar, dirigir o supervisar labores muy especializadas en el campo técnico o administrativo, investigar, manejar y brindar información técnica profesional o técnico especializados, asistir a reuniones, rendir informes.

## **Condiciones de Trabajo**

La probabilidad de sufrir un accidente y una enfermedad laboral es moderada con lesiones de alguna consideración que podrían deparar incapacidad temporal. Se presenta un ruido normal, con molestias ocasionales. En el caso de la iluminación es muy buena, en



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

el caso de la temperatura esta es variable, pocas molestias. En el lugar no se padece de olores desagradables y tampoco el riesgo de una sustancia peligrosa o de otro tipo.

#### Esfuerzo Mental

En este puesto se requiere analizar con regularidad situaciones variadas que pueden originar problemas de coordinación y otros similares, por tanto exigen niveles de concentración altos durante la mayor parte de la jornada.

#### Esfuerzo físico

La intensidad que demanda los instrumentos de trabajo que utiliza normalmente en la ejecución de las labores, es poca.

#### **Consecuencia del Error**

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de otras dependencias en la Intendencia.

Los errores de este puesto pueden generar perjuicios para la ARESEP por cuanto pueden significativamente afectar la imagen institucional. También pueden generar la pérdida o deterioro de materiales, equipo, maquinaria o valores, viabilidad financiera de otros entes públicos o privados. La consecuencia del error es grande.

#### **Requisitos**

##### Formación

Maestría en el área correspondiente.

##### Experiencia

Al menos 4 años en funciones afines al cargo.

##### Legal

Incorporado al Colegio Profesional Respectivo.

Poseer licencia B 1 al día.

| Aprobado Mediante: |                      |                 |
|--------------------|----------------------|-----------------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha           |
| 05-35-2012         | 35-2012              | 09 de Mayo 2012 |



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## Asesor Técnico 3

### **Naturaleza del Trabajo**

Asesorar al Regulador General, Regulador Adjunto o al Intendente<sup>6</sup> en la formulación y desarrollo de planes y programas propios de la regulación de las industrias o redes de infraestructura reguladas; así como en actividades ordinarias y especiales de la ARESEP o sus órganos desconcentrados.

El Asesor Técnico 3 se diferencia del Asesor Técnico 2 por ser un profesional altamente especializado y con conocimientos actualizados de la experiencia internacional en regulación de industrias o redes del sector correspondiente; que realiza trabajos en una gama amplia de campos específicos de esa especialidad y asesora en la definición de estrategias generales o específicas en materia de regulación dentro del sector.

### **Cargos de la clase**

Asesor Técnico del Intendente 3  
Asesor Técnico del Regulador General 3

### **Descripción de Tareas**

Dirigir, coordinar y verificar las actividades que requieran estudios o consultas especiales con el fin de garantizar el desarrollo eficiente de los procesos y el buen desempeño de la Intendencia y cuando el superior considere necesaria su participación atender situaciones específicas.

Brindar asesoría en el desarrollo, interpretación, coordinación y ejecución de las políticas y estrategias y en el diseño y propuesta de planes y programas en el área de su especialidad a ser consideradas en la planificación institucional.

Establecer la oportuna comunicación con las dependencias que generan información de interés estratégico al Despacho, analizarla y sintetizarla para conocimiento del superior.

Verificar el cumplimiento de los objetivos, la ejecución y el control de los programas bajo su responsabilidad, en concordancia con lineamientos trazados previamente.

Aportar como parte de sus informes elementos de juicio y recomendaciones para la toma de decisiones.

---

<sup>6</sup> En el caso de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), entiéndase el término “Superintendente” como una referencia al Consejo de la SUTEL.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Resolver consultas, prestar asistencia profesional y emitir criterio en los asuntos que le sean encomendados por el superior.

Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y la periodicidad requeridas.

Desarrollar los canales efectivos que permitan un constante conocimiento de la realidad de los sectores de interés de la ARESEP y sus órganos desconcentrados.

Identificar las condiciones de los mercados regulados y con base en estas simular diversos escenarios futuros, analizar las tendencias y recomendar rutas de acción.

Asistir a comités y/o comisiones por designación o delegación del superior.

Generar y mantener actualizada una base de datos sobre las actividades del cargo con la información que se requiera.

Presentar anualmente un plan de trabajo para el desempeño de sus funciones y un informe de gestión sobre los resultados obtenidos.

Preparar presentaciones y charlas requeridas por el superior; así como participar en actividades formativas.

Identificar, participar y gestionar los procesos y procedimientos administrativos y protocolarios que sean necesarios para el logro de su objetivo en concordancia con las políticas trazadas por la dirección superior.

Participar como Instructor en las acciones de capacitación que desarrolle la Institución, que formen parte de la naturaleza de actividades de la profesión que ostente el funcionario.

Operar un vehículo liviano propio de la Institución con el objeto de asistir a reuniones, seminarios, conferencias y otros eventos relacionados con la actividad de su cargo y de la Institución.

Realiza otras tareas propias del puesto.

### **Dificultad**

Para este puesto el trabajo requiere análisis y la solución de problemas relacionados con las actividades sustantivas de la Intendencia, sólido criterio y madurez profesional, debe proponer rutas de acción que pueden no estar determinadas en los procedimientos de carácter general que conllevan la evaluación de situaciones y decisiones de mucha trascendencia. Es parte fundamental de su labor desarrollar modelos y metodologías.



## **Supervisión**

### **Recibida**

Para la ejecución del trabajo, recibe y sigue instrucciones directas del superior y se ajusta a las políticas, normas, técnicas coordinando cuando procedan equipos de profesionales interdisciplinarios, el grado de independencia para actuar y tomar decisiones y la importancia de la misma es amplia. Las labores que realiza se supervisan y evalúan por los procedimientos y métodos seguidos y la apreciación de los resultados obtenidos, así como por la revisión de informes técnicos presentados.

### **Ejercida**

El desempeño del puesto conlleva un grado de supervisión que implica responsabilidad por coordinación de equipos de trabajo que se integran según se requiera.

## **Responsabilidades**

### **Funciones**

La responsabilidad por funciones se genera por el planeamiento y supervisión del equipo que se coordine; así como la ejecución de labores profesionales altamente especializadas. El tipo de información que maneja es amplio y en la mayor parte de los casos, hasta la atención final del asunto, confidencial.

### **Por equipo y materiales**

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.

### **Por tipo de información**

Maneja información con un alto grado de confidencialidad.

## **Relación de Trabajo**

En el desempeño de sus labores, se relaciona directamente con el superior, con clientes externos y entes públicos y privados. Las relaciones de trabajo para lograr los objetivos de su función, normalmente se presentan de modo frecuente ya sea personal, por teléfono y por escrito. Para lograr objetivos principales de su función, normalmente mantiene relaciones de trabajo en el desempeño de sus tareas para coordinar, dirigir o supervisar labores muy especializadas en el campo técnico o administrativo, investigar, manejar y brindar información técnica profesionales o técnico especializados, asistir a reuniones, rendir informes.



**aresep** AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## **Condiciones de Trabajo**

La probabilidad de sufrir un accidente y una enfermedad laboral es moderada con lesiones de alguna consideración que podrían deparar incapacidad temporal. Se presenta un ruido normal, con molestias ocasionales. En el caso de la iluminación es muy buena, en el caso de la temperatura esta es variable, pocas molestias. En el lugar no se padece de olores desagradables y tampoco el riesgo de una sustancia peligrosa o de otro tipo.

### **Esfuerzo Mental**

En este puesto se requiere analizar con regularidad situaciones variadas que pueden originar problemas de coordinación y otros similares, por tanto exigen niveles de concentración altos durante la mayor parte de la jornada.

### **Esfuerzo físico**

La intensidad que demanda los instrumentos de trabajo que utiliza normalmente en la ejecución de las labores, es poca.

## **Consecuencia del Error**

El atraso o trastorno que puede generar este puesto, ante la eventualidad de un error cometido afectaría actividades de otros puestos a nivel de otras dependencias en la Intendencia.

Los errores de este puesto pueden generar perjuicios para la ARESEP por cuanto pueden significativamente afectar la imagen institucional. También pueden generar la pérdida o deterioro de materiales, equipo, maquinaria o valores, viabilidad financiera de otros entes públicos o privados. La consecuencia del error es grande.

## **Requisitos**

### **Formación**

Maestría en el área correspondiente.

### **Experiencia**

Al menos 5 años en funciones afines al cargo.

### **Legal**

Incorporado al Colegio Profesional Respectivo.  
Poseer licencia B 1 al día.



**aresep**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

| Aprobado Mediante: |                      |                 |
|--------------------|----------------------|-----------------|
| Acuerdo No.        | Sesión Ordinaria No. | Fecha           |
| 05-35-2012         | 35-2012              | 09 de Mayo 2012 |

