

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	04.02.01.03.04.01	INTERFAZ:	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación del Puesto:	Supervisor de Servicios Generales	Internas: Todos los procesos. Externas: Proveedores, Contraloría General del Estado, Instituciones públicas y privadas.		
Nivel:	Profesional			
Unidad Administrativa:	Coordinación General Administrativa			
Rol:	Ejecución y Supervisión de Procesos			
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 13			
Grado:	13			
Ámbito:	Nacional			
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
		Tiempo de Experiencia:	6 Años	
		Especificidad de la experiencia	Contratación pública, coordinación de eventos, relaciones públicas, atención al cliente o similares	
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
Coordinar y supervisar las actividades de provisión de servicios generales para garantizar el acceso a los mismos con fundamento en la normativa y procedimientos establecidos fortaleciendo la imagen de la Asamblea Nacional.		Temática de la Capacitación		
		Relacionada con los conocimientos adicionales		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Organiza la ejecución de eventos solicitados y/o autorizados	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Desarrollo estratégico del Talento Humano	Medio	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.
		Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
Emite informes y reportes de gestión de servicios generales, eventos realizados y/o ejecución de pólizas de seguros	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.
		Juicio y Toma de Decisiones	Alto	Toma decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del cliente. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.
Consolida y emite informes de consumo de suministros	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Comprensión Escrita	Alto	Lee y comprende documentos de alta complejidad. Elabora propuestas de solución o mejoramiento sobre la base del nivel de comprensión
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Revisa y suscribe la solicitudes de requerimientos institucionales	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
		Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Direcciona la documentación para su procesamiento	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
		Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Verifica la actualización de la agenda y/o información requerida de servicios generales	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.
		Aprendizaje Continuo	Bajo	Busca información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otro, para aumentar sus conocimientos básicos.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	04.02.01.03.04.02	INTERFAZ:	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel	
Denominación del Puesto:	Especialista de Servicios Generales	Internas: Todos los procesos. Externas: Proveedores, Contraloría General del Estado, Instituciones públicas y privadas.			
Nivel:	Profesional				
Unidad Administrativa:	Coordinación General Administrativa				
Rol:	Ejecución de procesos		Área de Conocimiento:	Multidisciplinario	
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 11				
Grado:	11				
Ámbito:	Nacional				
2. MISIÓN Garantizar la provisión de servicios generales, con fundamento en la normativa y procedimientos establecidos que permita a usuarios internos y externos acceder a los servicios institucionales fortaleciendo la imagen de la Asamblea Nacional.			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
			Tiempo de Experiencia:	4 Años	
			Especificidad de la experiencia	Contratación pública, coordinación de eventos, relaciones públicas, atención al cliente o similares	
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
			Temática de la Capacitación		
			Relacionada con los conocimientos adicionales		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Coordina la logística de eventos internos y externos antes, durante y posterior a su realización	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.	
		Planificación y Gestión	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.	
Elabora informes y reportes de gestión de servicios generales, eventos realizados y/o ejecución de pólizas de seguros	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.	
		Manejo de Recursos Materiales	Medio	Determina las necesidades de recursos materiales de la institución y controla el uso de los mismos.	
Realiza el control y emite reportes del consumo de suministros	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Juicio y Toma de Decisiones	Medio	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los productos o servicios de la unidad o proceso organizacional, y de la experiencia previa.	
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
Recibe, revisa y analiza la documentación para su procesamiento	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.	
Gestiona y ejecuta los requerimientos de servicios generales solicitados y/o autorizados	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.	
		Construcciones de Relaciones	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.	
Actualiza agenda y/o información requerida de servicios generales	Normativa relacionada con el área, Logística de eventos, Etiqueta y protocolo, Manejo de equipos de audio y video, Ocupación de espacios, Alimentos y bebidas, Primeros Auxilios, Riesgos del Trabajo, Seguros, Manejo técnico y operativo de equipos y servicios de telefonía, Redacción de informes, Procedimientos internos, Ofimática	Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.	
		Liderazgo	Medio	Medio desarrollo de los talentos y motivación en su equipo de trabajo para generar comunicación, confianza y compromiso a través del ejemplo y servicio para el logro de objetivos comunes.	

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	04.02.01.03.04.03	INTERFAZ:	Nivel de Instrucción:	Tercer Año Aprobado - 6to. Semestre / Certificado de Culminación de Educación Superior
Denominación del Puesto:	Asistente de Servicios Generales	Internas: Todos los procesos. Externas: Proveedores, Instituciones públicas y privadas.		
Nivel:	No Profesional			
Unidad Administrativa:	Coordinación General Administrativa			
Rol:	Ejecución de Procesos de Apoyo			
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 5			
Grado:	5		Área de Conocimiento:	Multidisciplinario
Ámbito:	Nacional			
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
		Tiempo de Experiencia:	6 meses	
		Especificidad de la experiencia	Contratación pública, coordinación de eventos, relaciones públicas, atención al cliente o similares	
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
Garantizar la provisión de servicios generales, con fundamento en la normativa y procedimientos establecidos que permita a usuarios internos y externos acceder a los servicios institucionales fortaleciendo la imagen de la Asamblea Nacional.		Temática de la Capacitación		
		Relacionada con los conocimientos adicionales		
		7. ACTIVIDADES ESENCIALES		
		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		
Colabora en la logística de eventos internos y externos antes, durante y posterior a su realización		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
		Pensamiento Conceptual	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.
		Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
Recopila información para la elaboración de informes y reportes de gestión de servicios generales, eventos realizados y/o ejecución de pólizas de seguros		Pensamiento Crítico	Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.
		Identificación de Problemas	Bajo	Compara información sencilla para identificar problemas.
Solicita cotizaciones		Comprensión Escrita	Bajo	Lee y comprende la información sencilla que se le presenta en forma escrita y realiza las acciones pertinentes que indican el nivel de comprensión.
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Consolida información para emisión de reportes del consumo de suministros		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
		Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.
Participa en la ejecución de los requerimientos de servicios generales solicitados y/o autorizados		Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.
		Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
Colabora en la actualización de agenda y/o información requerida de servicios generales		Construcciones de Relaciones	Bajo	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.
		Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	04.02.01.03.04.04	INTERFAZ:	Nivel de Instrucción:	Bachiller	
Denominación del Puesto:	Operador de Central Telefónica	Internas: Todos los procesos Externas: Usuarios externos			
Nivel:	No Profesional				
Unidad Administrativa:	Coordinación General Administrativa				
Rol:	Administrativo				
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 3				
Grado:	3				
Ámbito:	Nacional		Área de Conocimiento:	Multidisciplinarios	
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
			Tiempo de Experiencia:	No requerida	
			Especificidad de la experiencia	-	
Ejecutar labores de atención al público, mediante la recepción y transmisión de llamadas telefónicas, con sustento en los protocolos establecidos que permita brindar un servicio de calidad a los usuarios.			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
			Temática de la Capacitación		
			Relacionada con los conocimientos adicionales		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Proporciona información al público.	Ley Orgánica de la Función Legislativa, Procesos y procedimientos internos, Manejo de equipos de comunicación, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Generación de Ideas	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.	
Atiende con amabilidad el tráfico telefónico interno y externo de la institución.	Ley Orgánica de la Función Legislativa, Procesos y procedimientos internos, Manejo de equipos de comunicación, Ofimática	Pensamiento Conceptual	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.	
		Pensamiento Crítico	Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.	
		Expresión Oral	Bajo	Comunica en forma clara y oportuna información sencilla.	
Transfiere las llamadas telefónicas, a las diferentes unidades de la institución.	Ley Orgánica de la Función Legislativa, Procesos y procedimientos internos, Manejo de equipos de comunicación, Ofimática	Comprensión Escrita	Bajo	Lee y comprende la información sencilla que se le presenta en forma escrita y realiza las acciones pertinentes que indican el nivel de comprensión.	
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
Atiende con amabilidad al cliente interno y externo.	Ley Orgánica de la Función Legislativa, Procesos y procedimientos internos, Manejo de equipos de comunicación, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.	
Informa fallas del conmutador cuando se presentare.	Ley Orgánica de la Función Legislativa, Procesos y procedimientos internos, Manejo de equipos de comunicación, Ofimática	Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.	
		Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.	
		Aprendizaje Continuo	Bajo	Busca información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otro, para aumentar sus conocimiento básicos.	
		Contrucciones de Relaciones	Bajo	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.	