



Título Puesto	Analista de Calidad			
Nombre Candidato				
Puesto Actual	Area de Reporte		Tiempo en el puesto	
Propósito General				
Establecer los indicadores de control de calidad y la metodología para el aseguramiento de la calidad, la excelencia del servicio y la satisfacción de los usuarios a través de mecanismos adecuados de control.				
Funciones del Puesto				
1.Elaboración y coordinación del plan de calidad en los servicios				
2.Establecer indicadores de Control de Calidad en los procesos de servicio.				
3.Realizar la definición, seguimiento y evaluación de criterios y estándares de calidad de los servicios públicos, relativos a los procesos y a los recursos humanos y materiales.				
4.Realizar encuestas de satisfacción para el mejoramiento continuo del servicio.				
5.Medición periódica de los índices de calidad de los servicios públicos.				
6. Desarrollo y puesta en marcha de un sistema de gestión del conocimiento en orden a mejorar la calidad de los servicios públicos, en combinación con Recursos Humanos.				
7. Impulso, asesoramiento y apoyo en la elaboración y actualización de las Cartas de Servicios.				
8. Coordinación y gestión del programa de reconocimiento a la Excelencia y Calidad del Servicio Público				
Perfil del Puesto				
Nivel Profesional				
Profesión	Ingeniero Industrial			
Conocimiento	Si	No	Si	No
Office			Métodos y Técnicas de Calidad	
Project			Productos y Servicios	
Manejo Estadístico			Balanced Score Card (u otra)	
Competencias			Si	No
Capacidad de análisis				
Planificación y Organización				
Buenas relaciones interpersonales				
Liderazgo				
Discreción				
Redacción de informes				
Orientación a resultados				
Trabajo en equipo				
Dinamismo				
Percepción del detalle				
Buena comunicación oral				
Capacidad para enseñar o impartir entrenamientos				
Manejo Estadístico				



Título Puesto	Líder de Proyectos de Proyectos				
Nombre Candidato					
Puesto Actual	Area de Reporte		Tiempo en el puesto		
Propósito General					
Responsable de aplicar la metodología de administración de proyectos, realizando los planes de trabajo, dando seguimiento a los y garantizando la ejecución adecuada del proyecto.					
Funciones del Puesto					
1. Desarrollar el plan de trabajo del proyecto 2. Asignar las tareas a los miembros del equipo 3. Asegurarse que todos los participantes del equipo tengan un buen entendimiento del proyecto y han captado plenamente las tareas que se les ha asignado. 4. Prepara informes semanales de avance del Proyecto. 5. Ser apoyo de coordinador en el enlace entre las diferentes áreas 6. Administrar y controlar el proyecto regularmente con respecto a: El progreso en comparación al plan, La calidad del trabajo, Fechas de vencimiento, El resultado, La solución de los problemas importantes 7. Programar y coordinar todas las presentaciones y revisiones de progreso con la Coordinadora del Proyecto y los involucrados. 8. Desarrollar actualizaciones del plan de trabajo a medida que el proyecto evoluciona. 9. Desarrollar el proyecto de acuerdo a la Metodología establecida.					
Perfil del Puesto					
Nivel Profesional					
Profesión	Ingeniero Industrial o de Sistemas				
Conocimiento	Si	No		Si	No
Office			Metodología en Administración de Proyectos		
Project			Liderazgo		
Competencias				Si	No
Liderazgo					
Planificación y Organización					
Excelentes relaciones interpersonales					
Habilidad para coordinar					
Orientación y vocación al servicio					
Orientación a resultados					
Trabajo en equipo					
Habilidad para motivar					
Metodología de proyectos					
Redacción de informes y presentaciones					
Habilidades de comunicación					



Título Puesto	Servicios			
Nombre Candidato				
Puesto Actual	Area de Reporte		Tiempo en el puesto	
Propósito General				
Aportar sus conocimientos para asegurarse del enfoque de servicios que deben tener los procesos rediseñados, así como el modelo de servicios a implantar.				
Funciones del Puesto				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaborar en la definición de la estructura de la unidad de servicio. 2. Elaborar junto a RH, planes de inducción, capacitación y entrenamiento del personal en lo relacionado con la mejora del servicio al cliente. 3. Establecer los requisitos profesionales y personales que deben cumplir quienes integren el área de servicio al cliente y ayudar en las selecciones. 4. Diseñar, junto al analista de calidad, sistemas de auditoría al servicio que le permita medir permanentemente los índices de satisfacción del cliente. 				
Perfil del Puesto				
Nivel Profesional				
Profesión	Administración de Empresas o a fin			
Conocimientos:	Si	No	Si	No
Gerencia de Servicios			Servicios y Productos de la Inst.	
Office				
Competencias Generales			Si	No
Proactividad				
Orientación y vocación al servicio				
Orientación a resultados				
Trabajo en equipo				
Habilidad para motivar				
Buenas relaciones interpersonales				
Liderazgo				
Adaptabilidad				



Título Puesto	Analista de Recursos Humanos (Diseño Organizacional)				
Nombre Candidato					
Puesto Actual	Area de Reporte		Tiempo en el puesto		
Propósito General					
Realizar las actividades correspondientes a diseño de estructuras, perfiles, funciones, normas y políticas del personal, dentro del Equipo de Mejoramiento para las áreas Unidades de Servicio a implantar, así como dar apoyo en los planes de comunicación y cambio de cultura.					
Funciones del Puesto					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar análisis de la estructura actual de las instituciones para dar sugerencias de cambios en función del esquema de servicios. 2. Tener relación directa con los representantes del ONAP dentro del equipo, para determinar y seguir el proceso correspondiente para las modificaciones a la estructura. 3. Apoyar la definición de la estructura de la UAU 4. Apoyar en la definición de perfiles y funciones del personal de la UAU 5. Participar en el proceso de establecer los indicadores de medición de la calidad y la productividad 6. Dar apoyo en la planificación de la capacitación de los miembros del equipo de mejoramiento o del personal de la UAU 7. Apoyar los planes de comunicación, tanto a nivel del diseño como de su implantación 					
Perfil del Puesto					
Nivel Profesional					
Profesión	Sicología o Administración de Empresas				
Conocimientos:	Si	No		Si	No
Dominio Office			Gestión de RH		
Planificación			Diseño Estructuras		
Competencias Generales				Si	No
Proactividad					
Orientación y vocación al servicio					
Orientación a resultados					
Trabajo en equipo					
Habilidad para motivar					
Buenas relaciones interpersonales					
Liderazgo					
Adaptabilidad					
Compromiso con la excelencia y la calidad					



Título Puesto	Tecnología de Información			
Nombre Candidato				
Puesto Actual	Area de Reporte		Tiempo en el puesto	
Propósito General				
Aportar sus conocimientos tecnológicos y de la plataforma de la institución, para el rediseño de los procesos y los requerimientos técnicos dentro del equipo de mejoramiento.				
Funciones del Puesto				
1. Aportar ideas en los talleres de simplificación de los procesos 2. Definir junto al equipo las necesidades de datos y definición de variables para el diseño de los sistemas 3. Dar apoyo técnico a los demás miembros del equipo 4. Servir de canal y fuente de información a la empresa de desarrollo e implantación de la aplicación de servicio. 5. Identificar las necesidades y recursos técnicos que pueden ser requeridas para la instalación de la unidad. 6. Establecer				
Perfil del Puesto				
Nivel Profesional				
Profesión	Ingeniero de Sistemas			
Conocimientos:	Si	No		Si No
Office			Telecomunicaciones	
Bases de Datos				
Plataforma Tecnológicas				
Competencias Generales			Si	No
Proactividad				
Orientación y vocación al servicio				
Orientación a resultados				
Trabajo en equipo				
Habilidad para motivar				
Buenas relaciones interpersonales				
Liderazgo				
Adaptabilidad				



Título Puesto	Comunicaciones		
Nombre Candidato			
Puesto Actual	Area de Reporte	Tiempo en el puesto	
Propósito General			
Elaborar los planes de comunicación a seguirse durante la implantación del modelo y centralizar los canales de comunicación. Trabajar con el equipo en la administración del cambio y las estrategias de integración.			
Funciones del Puesto			
1. Trabajar las campañas de comunicación hacia el público 2. Realizar los planes de comunicación tanto interna como externa. Definir, medios, esquemas, tiempos, etc 3. Centralizar la comunicación que saldrá, tanto hacia adentro como fuera. 4. Dar apoyo en las estrategias para la administración del cambio 5. Colaborar en la motivación e identificación del personal con el proyecto 6. Interactuar con los entes que tengan que ver con la comunicación a los medios para cualquier información a salir de la institución			
Perfil del Puesto			
Nivel Profesional			
Profesión	Licenciado en Mercadeo o Publicidad		
Conocimientos:	Si	No	Otros
Flash			
Protocolos de Comunicación			Redacción y oratoria
Free Hand - Photoshop			Diseño Gráfico
Competencias Generales			
			Si
Proactividad			
Orientación y vocación al servicio			
Orientación a resultados			
Trabajo en equipo			
Habilidad para motivar			
Buenas relaciones interpersonales			
Liderazgo			
Adaptabilidad			

