



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Recinto Universitario Rubén Darío
Facultad de Ciencias e Ingenierías
Departamento de Tecnología



Diagnóstico de las condiciones actuales de la estructura organizacional y del área de seguridad e higiene ocupacional en la empresa Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TESSA), ubicada en el Centro Comercial San Francisco Módulo H-4, en el período comprendido entre octubre 2007 y marzo del 2008.

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

Ingeniero Industrial y de Sistemas

ELABORADO POR:

Br. Osmin Antonio Martínez Lugo.

Br. Ismena Larisa Alexander González

TUTOR:

Ing. Elvira Siles Blanco.



ÍNDICE

PRELIMINARES

AGRADECIMIENTOS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
VALORACIÓN DEL TUTOR.....	VI

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES	3
III. JUSTIFICACIÓN.....	4
IV. OBJETIVOS.....	6
V. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	7
VI. MARCO TEÓRICO.....	9
6.1 Definiciones de Seguridad e Higiene ocupacional.....	11
6.2 Marco espacial.....	18
6.3 Marco temporal.....	18
VII. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	19
VIII. DISEÑO METODOLOGICO.....	20
8.1 Enfoque.....	20
8.2 Tipo de Estudio.....	20
8.3 Área de Estudio.....	20
8.4 Universo.....	20
8.5 Muestra.....	21
8.6 Métodos y procedimiento para la recolección de datos.....	21
8.6.1 Técnicas de investigación.....	21
8.6.2 Fuentes de la investigación.....	22
8.6.3 Instrumentos para la recolección de datos.....	22
8.6.4 Cronograma de las Actividades.....	23
8.6.5 Matriz de objetivos.....	25
IX. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	27
9.1 Encuesta realizada a la Gerencia y Jefes de Área.....	29
9.1.1 Aspectos Organizacionales.....	29



9.1.2 Aspectos de Seguridad.....	35
9.2 Encuesta realizada al Personal General.....	42
9.2.1 Aspectos Organizacionales.....	42
9.2.2 Aspectos de Seguridad.....	48
9.3 Problemática Encontrada y Propuestas para su Solución.....	52
9.3.1 Misión.....	56
9.3.2 Visión.....	56
9.3.3 Matriz de Riesgos de TELSSA.....	56
9.3.3.1 Matriz de Riesgos TELSSA – Planta Baja.....	60
9.3.3.2 Matriz de Riesgos TELSSA – Planta Alta.....	65
9.3.4 Mapa de Riesgos de TELSSA.....	68
9.3.4.1 Diagrama de Mapa de Riesgo Planta Baja.....	70
9.3.4.2 Diagrama de Mapa de Riesgo Planta Alta.....	71
9.3.4.3 Diagrama de Mapa de Riesgo Sitio de Instalación de Enlaces de Red (Vista de Planta).....	72
9.3.4.4 Diagrama de Mapa de Riesgo Sitio de Instalación de Enlaces de Red (Vista Frontal).....	73
9.3.5 Manual de Puestos.....	76
X. CONCLUSIONES.....	231
XI. RECOMENDACIONES.....	232
XII. BIBLIOGRAFÍA.....	233
XIII. ANEXOS.....	234



AGRADECIMIENTO

La culminación exitosa del documento que tiene usted en sus manos no hubiese sido posible sin el apoyo de:

Dios, por permitirnos la vida y por derramar sobre ésta bendiciones, fuerzas, sabiduría y perseverancia; lo que nos ha ayudado a llegar hasta donde hoy estamos.

Nuestras madres, que con su amor, abnegación, consejos y apoyo nos ayudaron a lograr las metas trazadas. Y sobre todo, por desempeñar el rol de padres en nuestra educación, batallando día a día por nuestro desarrollo.

Nuestra tutora **Ing. Elvira Siles Blanco** y nuestros maestros en especial la **Ing. Maribel Medrano** y la **Ing. Norma Flores**, que con sus conocimientos nos guiaron en las diversas etapas del proceso investigativo y con sus consejos contribuyeron a la formación del mismo.

El Ingeniero José Raúl Gómez, **Gerente General de Telssa** quien no dudó en ningún momento en brindarnos su apoyo incondicional, a pesar de sus múltiples ocupaciones, para que realizáramos el presente estudio.

Telssa, quien abrió sus puertas como institución para que lleváramos a cabo el presente estudio.

A todos ellos, nuestro más sincero agradecimiento que Dios los(as) proteja y les provea de múltiples bendiciones.



DEDICATORIA

El presente trabajo no hubiese sido posible sin la ayuda de Nuestro Dios, creador de todas las cosas, quien nos guía, nos protege, ama y bendice.

Es especialmente dedicado a esas dos mujeres que han estado al frente del sustento del hogar, esmerándose en la educación y el porvenir de los suyos; y que han sabido ser padre y madre a la vez: Nuestras madrecitas, **Vilma González Serrano** y **Elizabeth Lugo Laguna**, quienes representan el vivo ejemplo de las mujeres tayacanas nicaragüenses que se resume en los valores de esfuerzo, entrega, respeto, comprensión, abnegación y, sobre todo, amor.

A nuestros maestros y tutores que con sus conocimientos aportaron al desarrollo de este trabajo, orientándonos y aconsejándonos hacia el esfuerzo y la mejora de nuestras actitudes, creando en nosotros el semblante de un ingeniero destacado y las aspiraciones para seguir avanzando y formándonos cada día más.

A todas aquellas personas que no dudaron en darnos su apoyo en nuestros peores momentos brindándonos su granito de arena, especialmente a nuestra amiga incondicional "**Sheyla Garay Aragón**", que supo tratarnos y aconsejarnos en esos tiempos de decaimiento, para que nuestros esfuerzos dieran los frutos obtenidos.

A todas aquellas personas que tanto directa e indirectamente apoyaron a que usted tuviera este trabajo presente en sus manos.



I. INTRODUCCIÓN

"No se puede mejorar lo que no se puede medir". Esta frase tiene mucho de cierto, cada vez es más evidente la necesidad en las empresas de todo tamaño el saber ¿a dónde se dirigen en un entorno competitivo? Y esta pregunta sólo la pueden responder evaluando su posición actual y desarrollando planes a corto, mediano, y largo plazo; lo que se traduce en el desarrollo de su planeación estratégica.

No basta conocer ¿a dónde vamos? sino conocer ¿cómo vamos? y saber en qué momento nos desviamos del camino para corregirlo; todo esto lo podemos lograr si se evalúan sistemáticamente los objetivos estratégicos generales, proyectos y programas, sus áreas funcionales y los objetivos de cada persona, así como el desempeño individual en las actitudes y aptitudes de todo el personal. Si esto se realiza, tendremos una evaluación integral de la empresa, lo que podremos denominar como una medición de la productividad, que incidiría a incrementar ventas, mercado, utilidades y a disminuir mermas, costos y reproceso, e insatisfacción de clientes, entre otros beneficios.

Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA) es una empresa que busca mejorar sus aspectos organizacionales y elevar el desempeño de sus trabajadores, por esto el presente informe es un análisis evaluativo de las condiciones organizacionales y de seguridad e higiene ocupacional de la empresa.

A pesar del interés actual de la empresa, no cuenta con una autoevaluación sistemática ni con una planeación estratégica de sus metas y objetivos. Así pues, tenemos una empresa que ha tenido una falta de preocupación de la administración en el ámbito organizacional y en el de seguridad e higiene laboral, pero con el propósito firme de mejorar. Con el fin de contribuir con este propósito de la empresa elaboramos este estudio, en el período comprendido entre octubre del 2007 y Marzo del 2008, cuyo fin es definir y organizar los cargos, las funciones que ejecuta el personal y dar a conocer los riesgos y medidas de seguridad necesarias para cada puesto.



Consideramos que cumpliendo con este propósito el empleado logrará mejorar su desempeño ocupándose de actividades más definidas y organizadas, lo que elevaría su eficiencia y el cumplimiento de las actividades asignadas.

La adaptación del puesto de trabajo no responde a fórmulas mágicas, sino que es el resultado de la confluencia de una multitud de factores que tienen que ver con un buen diseño, análisis y descripción de puestos. Para que el trabajador mejore su rendimiento debe sentirse cómodo en el puesto, es decir, es necesario no sólo darle a conocer sus funciones, sino también, los riesgos que corre y las medidas de prevención que debe tomar, por tanto, adjunto al manual de puestos se presenta una evaluación de los agentes físicos, químicos, mecánicos o biológicos al que se expone el trabajador a través de una matriz y un mapa de riesgo de TELSSA.

La matriz de riesgo constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades más importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores o agentes relacionados con estos riesgos. Y el mapa de riesgos es similar, sólo que éste presenta la información en forma gráfica con su localización específica.

Con este trabajo pretendemos aportar a la empresa una herramienta de mejora para el control y administración de las tareas y esperamos que brinde el aporte significativo que se pretende.

Esperamos que las actividades que se presentan en este informe sirvan de guía para la mejora continua en la organización de la empresa y éstas también ayuden a la realización de las actividades diarias del personal.



II. ANTECEDENTES

TESSA fue fundada el 26 de febrero del año 1998 con capital 100 % nicaragüense, inició sus labores con sólo 7 trabajadores y con sólo una rama de servicio: las telecomunicaciones. Rápidamente fue expandiéndose y actualmente labora en tres ejes de servicio telecomunicaciones, instalaciones eléctricas y sistemas computacionales, cuenta con casi 100 empleados entre los que se destacan ingenieros, técnicos y obreros con alto grado de profesionalismo, tiene clientes fijos como Canal 2, Movistar, Claro, Radio ya, entre otros. Además posee alianzas tecnológicas-comerciales con Eci Telecom, Hp, Veraz, Harris Stratex, AC Data, Alpha Technologies (Argus), RAD, EATON, MITEL y FG Wilson por las cuales ha logrado obtener ventas de hasta 10 millones de dólares anuales.

Hasta estos momentos en TESSA no se había realizado ningún estudio que tocará un punto tan fundamentales como es su organización, por lo que se creyó indispensable iniciar analizando la base de cada empresa: sus puestos de trabajo y las funciones que se llevan a cabo y a partir de este análisis construir uno de los manuales básicos para cualquier institución el manual de puestos de trabajo. El Manual de Puestos, contienen información clara, sencilla y concreta de las funciones de cada cargo, su alcance, objetivos y condiciones de trabajo.

Con el diagnóstico de la organización y de sus puestos se pudo observar debilidades en el área de seguridad e higiene laboral por que se incluye en el presente trabajo pequeños aportes y sugerencias que fortalezcan dicha área.



III. JUSTIFICACIÓN

Por las condiciones socio laborales en que se desarrollan los procesos de trabajo que operan en el país, el incremento de los riesgos laborales y la consecuente multiplicación y complejidad de los centros de trabajo se creócientemente en Nicaragua la LEY GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO, LEY No. 618, cuyo fin es establecer las disposiciones necesarias para la protección de los trabajadores durante la ejecución de sus labores.

Esta ley es una de las razones principales por las que TELSSA debe poner en práctica una herramienta que contribuya a mejorar su aspecto organizacional, facilite la inducción y adiestramiento de su personal y posteriormente, una vez que haya un ordenamiento de la empresa, tomar las acciones necesarias que sirvan de punto de partida para el cumplimiento total de la ley y evitar así conflictos legales.

TELSSA inició sus operaciones en 1998 y desde ese momento tuvo un apresurado crecimiento que trajo consigo la aparición de nuevos puestos de una manera estrepitosa y desordenada. Esto, por supuesto, le acarrea a la administración problemas para identificar y exigir el cumplimiento de las funciones, características, requisitos y condiciones laborales de cada puesto de trabajo, descontrol del personal, un desequilibrio en la carga laboral de cada puesto y una desinformación generalizada en toda la empresa.

Mediante el análisis organizacional de TELSSA y la identificación de los riesgos a los que se enfrentan sus trabajadores se podrá establecer los lineamientos a seguir en cuanto a descripción de cargos, movimientos de personal y cumplimiento de las medidas de seguridad requeridas para el logro de los objetivos de la empresa, en beneficio de ésta y su plan de negocios, esto con el fin de que esta empresa pueda continuar siendo una de las compañías pioneras en su ramo.



Este trabajo involucra, y está dirigido, a todo el personal que labora en la organización, desde los directivos hasta los encargados directos de brindar el servicio, con el fin de tener una visión global de las funciones, sus requerimientos y del ambiente en que desempeñan, para que con esta visión se obtenga el punto de partida de un mejoramiento sistematizado de la organización.

Se pretende contribuir positivamente con la empresa mediante la elaboración de este documento, concientizar a la gerencia de la importancia que tiene la seguridad de sus trabajadores y así también obtener mayores conocimientos con la implementación de nuestras bases teóricas. Una razón más a considerar es que creemos que los aspectos de administración del personal y de seguridad e higiene ocupacional son los principales factores por los cuales una empresa se desarrolla y se sostiene en cualquier medio.



IV. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer un conjunto de herramientas administrativas que conlleven a la mejora integral de la estructura organizacional y del área de seguridad e higiene ocupacional de la empresa Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA), ubicada en el centro comercial San Francisco Modulo H-4, en el período comprendido entre Octubre del 2007 y Marzo del 2008.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Mejorar las condiciones laborales de los puestos de trabajo de TELSSA, de acuerdo a los requisitos de la Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo de Nicaragua (Ley #618).
2. Desarrollar la estructura organizativa de la empresa a través de un instrumento gráfico que permita la revisión y actualización de los puestos de trabajo.
3. Controlar el riesgo laboral en las áreas de trabajo de Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA) con la implementación de la Matriz y Mapa de Riesgos.
4. Consolidar la estructura organizacional de Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA) permitiendo el incremento de la calidad en sus servicios.



V. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La empresa de Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA) está ubicada en el kilómetro 5 de la carretera a Masaya en el centro comercial San Francisco Modulo H-4. Tiene tres ejes de servicio: Telecomunicaciones, Instalaciones Eléctricas y Sistemas Computarizados.

Esta empresa tuvo sus inicios en el año 1998 y a partir de este año experimento un rápido crecimiento, primero diversificó sus áreas y luego expandió su mercado en cada una de ellas. Siendo Telecomunicaciones la división que más auge ha tenido, por el desarrollo mismo de esta área en todo la nación, convirtiéndose en una de las principales empresas subcontratadas para los proyectos de las multinacionales que manejan las telecomunicaciones del país.

Este apresurado crecimiento trajo consigo la aparición de nuevos puestos de una manera vertiginosa y desordenada. Lo que a su vez, ocasionó un desorganizacióny un descontrol en la dirección.

Las organizaciones deben facilitar la adaptación del trabajador al puesto de trabajo, con el fin de mejorar su producción y la calidad de sus servicios. La determinación del área de trabajo, funciones, principales requisitos para el puesto y la identificación de los riesgos a los que se expone el trabajador son puntos importantes que se deben de tener presente para la inducción al puesto.

Este último punto se debe tener presente, primordialmente, en los ambientes de riesgo, tales como en el de telecomunicaciones y de energía, donde los empleados tienen que verse expuestos a alturas elevadas, sistemas energéticos, variación de condiciones climáticas, ambientes sucios, en fin, diversos riesgos que necesitan ser identificados para tomar las medidas pertinentes y necesarias para cumplir con la Ley #618 de Higiene y Seguridad Laboral.



Definición del problema

El tema abordado en este estudio obedece a nuestra formación académica en la carrera de Ingeniería Industrial y se enfoca, en particular, en las áreas de: sistemas organizacionales, administración de recursos humanos y en el área de higiene y seguridad industrial. Evaluando éstas en Telecomunicaciones y Sistemas S. A. (TESSA) a través del diagnóstico de las condiciones actuales de la estructura organizacional y del área de seguridad e higiene ocupacional de esta empresa.

Formulación del problema

¿TESSA cuenta con herramientas que faciliten la capacitación de nuevos empleados, mejoren la inducción a nuevos cargos y que instruyan sobre el riesgo que corre el trabajador y las medidas que debe tomar en su puesto para cumplir con lo que manda la Ley #618 de Higiene y Seguridad del Trabajo y el Código del Trabajo?



VI. MARCO TEÓRICO

“Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella” (*Chiavenato, I. 2000*). Es decir, para que ésta subsista es necesario que sus integrantes tengan un objetivo en común y trabajen en equipo manteniendo entre sí una buena comunicación. Por eso desde sus inicios toda empresa se debe plantear una razón de ser que, en muchas ocasiones, ésta se encuentra implícita y no es formulada, pero normalmente se estructura tomando el nombre de Misión y Visión.

También es fundamental desde el momento de la concepción de la empresa la construcción del organigrama empresarial que ésta poseerá, ya que en él se refleja en forma esquemática la posición de los órganos que la conforman, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación y líneas de autoridad; así como sus respectivas relaciones.

Además, se debe diseñar la estructura organizativa necesaria para cumplir con las metas y objetivos establecidos, tomando en cuenta la planificación y el diseño de puestos. Ya que, como lo que exponen *Mondy y Noé (1997)*, “un puesto de trabajo es la esencia misma del grado de productividad de una organización, por tanto, consiste en grupo de tareas que se deben desarrollar para que una organización pueda alcanzar sus objetivos”.

Es decir, cada puesto de trabajo en una organización es un punto estratégico o clave para el buen funcionamiento de la misma. Por lo tanto, se debe procurar el mejor acondicionamiento de éste para que las actividades que se llevan a cabo cada día rindan como se esperan y se cumplan con las especificaciones establecidas durante la jornada de trabajo.

“Los **Puestos de Trabajo** provienen del análisis de funciones en términos de política empresarial, del análisis específico en términos de tarea, del análisis organizacional en términos de función y del análisis estructural en términos de



interdependencia" (*Cavassa Ramírez, C. 2000:100*). Y son estos análisis que nos sirven, "entre otras cosas, para determinar los tipos de habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos y características de personalidad exigidas para el desempeño eficaz de los cargos". (*Chiavenato Idalberto 1996:424*).

Contar en una empresa con un manual de puestos de trabajo, facilita el desarrollo de las actividades y aumenta, así mismo, los niveles de eficiencia en el cumplimiento de las tareas. Cabe destacar, que se ve reflejada, con la implementación de estos manuales, el ordenamiento organizacional, tanto de funciones, como de los cargos que ocupan cada uno de los integrantes de dicha organización, desde la Gerencia General hasta la última unidad empresarial.

Un **Manual de Puestos de Trabajo** es un documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo de una determinada organización. Su contenido son los **puestos de trabajo**, lo que conlleva la especificación de su naturaleza, alcances, valoración, la descripción de sus **funciones** y requisitos de ingreso.

Sin embargo, para entender correctamente lo que es un manual de puestos se debe comprender perfectamente las dos unidades indispensables que lo componen: los puestos de trabajo y las funciones, ya se expuso el concepto del primero y *Chiavenato Idalberto (1996,238)* explica qué es función de la siguiente manera: "Función es el conjunto de tareas que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada, o un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definida."

De este modo, puesto de trabajo o cargo "es un conjunto de funciones (tareas y atribuciones previamente determinadas) con posición definida dentro de una estructura organizativa, o dicho de otra manera, dentro del organigrama." Es por esto que una de las primeras cosas que es necesario realizar en la planeación y construcción de cualquier empresa formal es un organigrama. Ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos fundamentales: el nivel jerárquico,



el área o departamento al que pertenece, el superior jerárquico y los o las subordinadas sobre los que ejerce autoridad.

Para analizar los cargos también se debe tomar en cuenta todo lo relacionado con la seguridad de los trabajadores y determinar para cada uno de los puestos cuáles son los riesgos que pudieran afectar su integridad física durante la ejecución de sus funciones. Por lo cual definiremos a continuación los aspectos más fundamentales relacionados con la seguridad e higiene ocupacional.

6.1 Definiciones de seguridad e higiene ocupacional.

Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo: esta ley fue aprobada el 19 de Abril del 2007, es de orden público y tiene por objeto establecer el conjunto de disposiciones mínimas que, en materia de higiene y seguridad del trabajo, el estado, los empleadores y los trabajadores deberán desarrollar en los centros de trabajo, mediante la promoción, intervención, vigilancia y establecimiento de acciones para proteger a los trabajadores en el desempeño de sus labores.

Higiene: es el conjunto de conocimientos y técnicas que deben aplicar para la prevención y control de los factores que pueden causar efectos nocivos sobre su salud, incapacidad e ineficiencia en los trabajadores.

Seguridad del trabajo

Es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas.

Riesgo

Se denomina riesgo a la probabilidad de que un objeto, material, sustancia o fenómeno pueda potencialmente desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad del trabajador.



Riesgo Profesional

Es una situación potencial de peligro ligada directa o indirectamente al trabajo y que puede materializarse con el daño a la salud, enfermedad o muerte. Con esta definición se puntualiza que no siempre el riesgo profesional conduce al daño profesional, es decir, puede existir riesgo sin producirse daño.

Factor de Riesgo

Se define como una característica, condición o circunstancia detectable en un individuo o grupo de personas y el ambiente, que se asocia con una probabilidad incrementada de desarrollar o experimentar una enfermedad o desviación de la salud.

Deben de tenerse en cuenta algunas condiciones o requerimientos mínimos necesarios que deben de cumplirse para establecer una probable relación de causalidad entre el llamado factor de riesgo y el daño provocado.

Clasificación de los Factores de Riesgo

Los factores de riesgo se pueden clasificar según el origen en:

1. Personal
2. Físicos
3. Químicos
4. Mecánicos
5. Biológicos
6. Ergonómicos

Riesgo Personal

Es un conjunto de variables que hacen referencias al conocimiento que el trabajador tenga de la tarea que se le ha encomendado; la falta de motivación, tratar de ahorrar tiempo y esfuerzo, evitar incomodidades, lograr la atención de los demás, expresar hostilidades, existencia de problemas o defectos físicos o mentales.



Riesgo Físico

Estos riesgos comprenden iluminación, temperatura, ventilación, vibración, radiación y ruido.

a. Iluminación

Este valor depende de los siguientes factores: el tamaño de los detalles, la distancia entre el ojo y el objeto, el factor de reflexión del objeto, el contraste entre el objeto (detalle) y el fondo sobre el que destaca, la edad del observador. Cuanto mayor sea la dificultad para la percepción visual, mayor debe ser el nivel medio de iluminación. Un buen sistema de iluminación debe asegurar, además de suficientes niveles de iluminación, el contraste adecuado entre los distintos aspectos visuales de la tarea, el control de los deslumbramientos, la reducción del riesgo de accidente y un cierto grado de confort visual en el que juega un papel muy importante la utilización de los colores.

b. Ruido

Sonido compuesto de múltiples frecuencias, no articulado de cierta intensidad y que produce malestar o perjudicar a las personas y se puede considerar el cuarto contaminante para el hombre y para el medio ambiente.

El ruido disminuye el nivel de atención y aumenta el tiempo de reacción del individuo frente a estímulos diversos por lo que favorece el crecimiento del número de errores cometidos y por lo tanto, de accidentes.

c. Ventilación

El término ventilación es sinónimo de reposición de aire, es decir, es el proceso de renovación del aire viciado o contaminado por aire fresco y puro proveniente del exterior. La renovación del aire en cualquier local es necesaria para reponer el oxígeno y evacuar los subproductos generados por la actividad humana o por el proceso productivo, tales como el exceso de vapor de agua, los olores desagradables u otros agentes contaminantes.



d. Climatización

La climatización consiste en tratar el aire de un local para conseguir unas condiciones de temperatura y humedad adecuada y confortable con independencia de las condiciones climatológicas exteriores.

La climatización puede formar parte del sistema de ventilación o ser independiente del mismo. En cualquier caso, se deben de asegurar siempre los caudales de ventilación (natural o forzada) necesarios en función de la ocupación de los locales. En problema asociado a los sistemas de ventilación y climatización deriva de la falta o inadecuación de programas de mantenimiento preventivo de las instalaciones. La falta de limpieza, tanto del aire, como de las instalaciones, unida a la presencia de agua (humidificadores, unidades de refrigeración), proporciona el sustrato idóneo para el desarrollo de microorganismo que pueden ser distribuidos a los locales con el flujo de aire.

e. Temperatura

Mediante la actividad física, el ser humano genera calor; dependiendo de lo intensa que sea esta actividad, la magnitud de este calor será mayor o menor. El ser humano mantiene en equilibrio térmico a través de mecanismos reguladores internos que permiten conservar su temperatura basal en 37°C con pequeñas variaciones de 0.5°C alrededor de este valor, según los individuos. Las alteraciones a esta temperatura provocan trastornos de tipo fisiológico que, mientras no alcance límites superiores a 39°C o inferiores a 34°C, no implican trastornos graves a la salud de la persona.

f. Ambiente térmico

Todos los trabajadores estarán debidamente protegidos contra las irradiaciones caloríficas, como límite normal de temperatura y humedad en ambientes techados con ventilación natural adecuada para los diferentes tipos en función de los trabajos que realizan:



Tabla #1: Organización del trabajo

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO					
Carga física	Humedad %	Continuo °C	75% Trab. 25% Desc.	50% Trab. 50% Desc.	25% Trab. 75% Desc.
Ligera	40-70	30.0	30.6	31.4	32.2
Moderada	40-70	28.0	28.0	29.4	31.1
Pesada	30-65	25.0	25.9	27.9	30.0

Fuente: **Compilación de Normativas de Higiene y Seguridad Ocupacional**

Riesgo Químico

Los elementos químicos son elementos o compuestos químicos, éstos se presentan en estado normal o es producido. Las vías de entrada de los contaminantes químicos son a través de la vía respiratoria; vía dérmica, vía parenteral y vía digestiva.

Un accidente químico es un acontecimiento o situación peligrosa que resulta de la liberación de una sustancia o sustancias químicas que representan un riesgo para la salud o el ambiente a corto o largo plazo.

Riesgos mecánicos

Este tipo de riesgo está directamente relacionado a las:

- Instalaciones físicas
- Maquinarias
- Herramientas
- Escaleras y plataformas.
- Instrumentos, equipos y aparatos.
- Techos, paredes, pisos, rampas, etc.



Dentro de los riesgos más habituales podemos encontrar:

- Cortes
- Proyección de fluidos.
- Alta presión y temperaturas.
- Impactos, fricción, abrasión.
- Aplastamiento
- Enganches, etc.

Riesgos biológicos

Son microorganismos u otros seres vivos que pueden producir enfermedades infecciosas a los trabajadores, como resultado del contacto con éstos en el centro de trabajo.

Son aquellos contaminantes que están en el aire y no tienen forma consistente como los gases y vapores. Estos son más conocidos por hongos, virus, bacterias, parásitos, insectos, etc. que llegan a dañar ciertas partes del organismo humano.

Riesgos Ergonómicos

Acción, atributo o elemento de la tarea, equipo o ambiente de trabajo que determina un aumento en la probabilidad de desarrollar la enfermedad o lesión.

a. Carga Física

En toda actividad en la que se requiere un esfuerzo físico importante se consume gran cantidad de energía y aumenta el ritmo cardiaco y respiratorio, y es a través del estudio de los mismos que se puede determinar el grado de peligrosidad de una tarea. La consecuencia directa de una carga física excesiva será la fatiga muscular, que se traducirá en patología óseo-muscular, aumento del riesgo de accidente, disminución de la productividad y calidad del trabajo, en un aumento de la insatisfacción personal o inconformidad.



b. Estrés

El estrés o tensión es cualquier demanda sobre la persona que requiere un manejo del comportamiento. Ocurre a partir de dos fuentes principales: la actividad física y la emocional o mental.

Equipos de protección: están diseñados para proteger a los empleados en el lugar de trabajo de lesiones o enfermedades serias que puedan resultar del contacto con peligros químicos, radiológicos, físicos, eléctricos, mecánicos u otros.

Mapa de riesgo

Se entiende por mapa de riesgo el documento que contiene información, de una manera gráfica, sobre los riesgos laborales existentes en la empresa. Dependiendo del área y del tipo de tareas que se realizan en cada uno de los puestos de ésta se encontrarán diversos tipos de riesgos (Ergonómicos, Físicos, Químicos, Mecánicos, Biológicos, Psicosociales, etc.) detallados anteriormente.

Matriz de riesgos

Constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (proceso, producto y puesto de trabajo) más importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados con estos riesgos.

Endógeno

Formado o causado por entidades inherentes al puesto de trabajo y que por ende se está expuesto a sufrir en cualquier momento.

Exógeno

Riesgos que no tienen ninguna relación con los ámbitos de la empresa, mayormente son exteriores. Los causa la naturaleza o el mundo exterior del punto de trabajo.

Capacitación: es la actividad que se lleva a cabo con el fin de proporcionar mejoras en las actividades y condiciones laborales de los puestos de trabajo.



Área de Trabajo: es el espacio físico determinado de un centro de Trabajo, donde los trabajadores desarrollan cotidianamente sus funciones asignadas.

6.2 MARCO ESPACIAL

Se realizó este documento en telecomunicaciones y sistemas S.A. (TELSSA), ubicada en carretera Managua-Masaya, centro comercial San Francisco, módulo H-4 en la ciudad de Managua.

6.3 MARCO TEMPORAL

El presente trabajo con el tema "***Diagnóstico de las condiciones actuales de la estructura organizacional y del área de seguridad e higiene ocupacional en la empresa Telecomunicaciones y Sistemas S.A.***" se llevó a cabo durante el período comprendido entre Octubre del 2007 y Marzo del 2008.



VII. PREGUNTAS DIRECTRICES

¿En TELSSA se cumplen los requisitos básicos que exige la ley de higiene y seguridad industrial (Ley #618) de Nicaragua?

¿Todo el personal de TELSSA conoce cuál es su cargo y quién es su jefe inmediato en base a un organigrama de la institución?

¿Son seguras las condiciones de trabajo para todos los empleados existentes en cada una de las divisiones de TELSSA?

¿Cuáles son los riesgos existentes en la empresa?

¿Existe un instrumento para la inducción de los nuevos trabajadores donde se le explique las funciones que le serán asignadas?



VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 Enfoque

El enfoque del presente estudio es cualitativo puesto que lo comprende la información obtenida principalmente por las encuestas, la observación y del análisis que se realizó en los puestos existentes en la empresa.

8.2 Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptivo transversal, descriptivo porque se busca hacer una caracterización de la situación actual de la empresa y mediante ésta identificar la problemática que enfrenta. Además, se espera que los resultados de esta investigación sean base para la formulación de nuevos estudios. Y es transversal porque comprende un corto período de tiempo de investigación y análisis de la muestra.

8.3 Área de estudio

El área de estudio lo comprenden todos los puestos de trabajo de TELSSA. El servicio que brinda está enfocado en tres direcciones: Instalaciones Eléctricas e Infraestructura, Telecomunicaciones y Sistemas de Cómputo, por esto en el presente informe se abordará el análisis de todos los puestos de cada una de estas divisiones.

8.4 Universo

El universo lo comprende el total de personal de TELSSA, del que se evaluarán los puestos de trabajo existentes en cada una de sus divisiones, es decir, todas las fichas de análisis de puestos elaboradas en base a las encuestas y a la observación al personal de la empresa.



Este personal lo componen todos los Gerentes de cada una de las divisiones, así como Jefes de departamentos y empleados en general: Técnicos, secretarias o asistentes, guardas de seguridad y conserjes.

8.5 Muestra

Se tomó el total de empleados, según las siguientes posiciones jerárquicas:

- Gerencia: ocho personas
- Jefes de áreas: diez personas
- Personal: cuarenta y dos personas.

8.6 Métodos y procedimiento para la recolección de datos.

8.6.1 Técnicas de investigación

Para la realización del presente trabajo se utilizó las distintas técnicas de investigación. Se comenzó con una guía de observación directa¹ de los puestos de trabajo y de las actividades que se realizan en cada una de las divisiones de TELSSA. Una vez concluida ésta se elaboró el organigrama estableciendo la estratificación de los cargos de trabajo y el nivel jerárquico de cada uno, tal y como se encontraban al inicio del estudio.

La segunda técnica utilizada fueron las encuestas² realizada a todo el personal de la empresa. Así, a partir de éstas y la observación se elaboraron las fichas de análisis³ de cada puesto de las que nos basamos para la elaboración del manual de dichos puestos. También se realizó un checklist⁴ de los factores de riesgo existentes en la empresa que contribuyó a la realización de la matriz y del mapa de riesgo, así como al fortalecimiento del manual de puesto.

¹ Ver Anexo #1 Guía de Observación

² Ver Anexo #2 Encuesta a la Gerencia y Jefes de Área y Encuesta al Personal

³ Ver Anexo # 3 Ficha de análisis de puesto

⁴ Ver Anexo #4 Checklist de los factores de riesgo de la empresa



8.6.2 Fuentes de la investigación

Mediante el uso de las técnicas de investigación antes mencionadas se utilizaron las siguientes fuentes:

Fuente primaria: el personal de las tres divisiones, tomando en cuenta la totalidad de los puestos de trabajo, que brindó información pertinente y oportuna a través de las encuestas.

Fuente secundaria: fue toda aquella información relevante a la realización del trabajo extraída de bibliografías y páginas Web⁵ consultadas, dicha información contribuyó a la realización de los formatos de análisis de puestos de trabajo y al fortalecimiento teórico del presente trabajo.

8.6.3 Instrumentos para la recolección de datos

Para la recolección de los diferentes datos de información fueron utilizados los siguientes instrumentos:

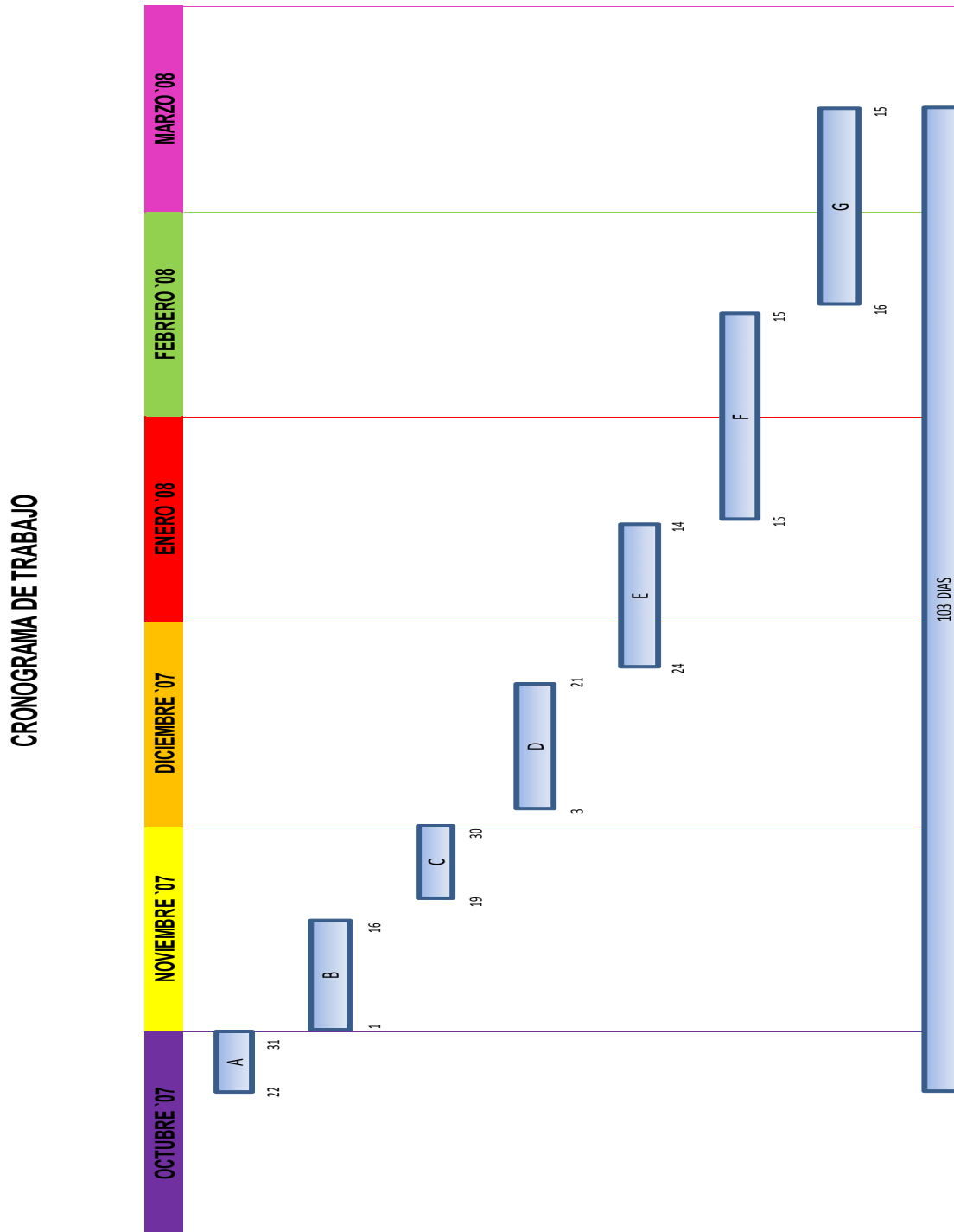
- ❖ Guías de observación de las actividades llevadas a cabo en cada puesto de trabajo.
- ❖ Guía de encuesta al personal de la empresa.
- ❖ Checklist de los factores de riesgo de seguridad de la empresa.
- ❖ Fichas de análisis de puesto.

⁵ Ver Bibliografía



8.6.4 Cronograma de las Actividades

A continuación se muestra el cronograma de actividades que se llevó a cabo para la realización del presente estudio.





Actividad

A:1. Observación de los puestos de trabajo.

2. Recopilar información pertinente.

B: 1. Elaboración del Organigrama.

2. Realizar encuestas formales según guía de encuesta.

C: Consensuar con jefes y subordinados la forma exacta de cómo se realizan las operaciones de cada puesto de trabajo.

D: Llenar las fichas de análisis de puesto de la división telecomunicaciones.

E: 1. Llenar las fichas de análisis de puesto de la división de instalaciones eléctricas y sistemas.

2. Realizar el Checklist de los factores de riesgo de la empresa.

F:1. Elaboración de la Matriz de Riesgo y Mapa de riesgo.

2. Elaboración de Manual de Puestos.

G: 1. Elaboración del Informe final.

2. Consolidación.



8.7 Matriz de objetivos

Objetivos	Pregunta	Fuente	Técnica	Instrumento
Mejorar las condiciones laborales de los puestos de trabajo de Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA), de acuerdo a los requisitos de la Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo de Nicaragua (Ley #618).	¿Cuáles son los requisitos de la Ley de Seguridad del Trabajo, Ley #618 que TELSSA debe cumplir para mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores?	Ley general de Higiene y Seguridad del Trabajo y su reglamento.	Observación y encuesta.	Guía de observación. Formato de encuesta. Ficha de análisis de puesto.
Desarrollar la estructura organizativa de la empresa a través de un instrumento gráfico que permita la revisión y actualización de los puestos de trabajo.	¿Cuál es el instrumento que puede permitir la revisión y actualización de los puestos de trabajo para el desarrollo de la estructura organizativa de la empresa?	Personal Bibliografía	Observación	Guía de Observación.
Controlar el riesgo laboral en las áreas de trabajo de Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA) con la implementación de la Matriz y Mapa de Riesgos.	¿Qué herramientas contribuyen al control del riesgo laboral?	Personal Instalaciones Ley general de Higiene y Seguridad del Trabajo.	Observación	Guía de observación. Checklist de los factores de riesgo de la empresa.



Objetivos	Pregunta	Fuente	Técnica	Instrumento
Consolidar la estructura organizacional de Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA) permitiendo el incremento de la calidad en sus servicios.	¿Qué instrumento ayuda a consolidar la estructura organizacional de TELSSA?	Trabajadores Supervisor personal Gerente General Bibliográfica	Encuesta Observación	Guía de encuesta. Guía de Observación.



IX. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TELSSA está enfocada en ofrecer soluciones integrales acorde a las tendencias actuales de multifunción y multiservicios en el negocio de las telecomunicaciones. Esta empresa cuenta con tres divisiones brindando los servicios de Telecomunicaciones, Energía e Infraestructura y Sistemas de Cómputo.

La **División de Telecomunicaciones** ofrece enlaces de microondas, equipos satelitales, comunicaciones inalámbricas, cableado estructurado, sistema de monitoreo, instalación de fibra óptica, sistema de telefonía, además, desarrolla proyectos de telecomunicaciones.

La **División de Energía e Infraestructuras** está asociada con las mejores empresas de distribución en la rama de energía y dispositivos eléctricos, cableado estructurado e infraestructura. Ésta ofrece protectores para corriente alterna, corriente directa y sistemas Telco/data, además de centros integrados de carga con interruptor de transmisión y sensores de seguimiento a distancia.

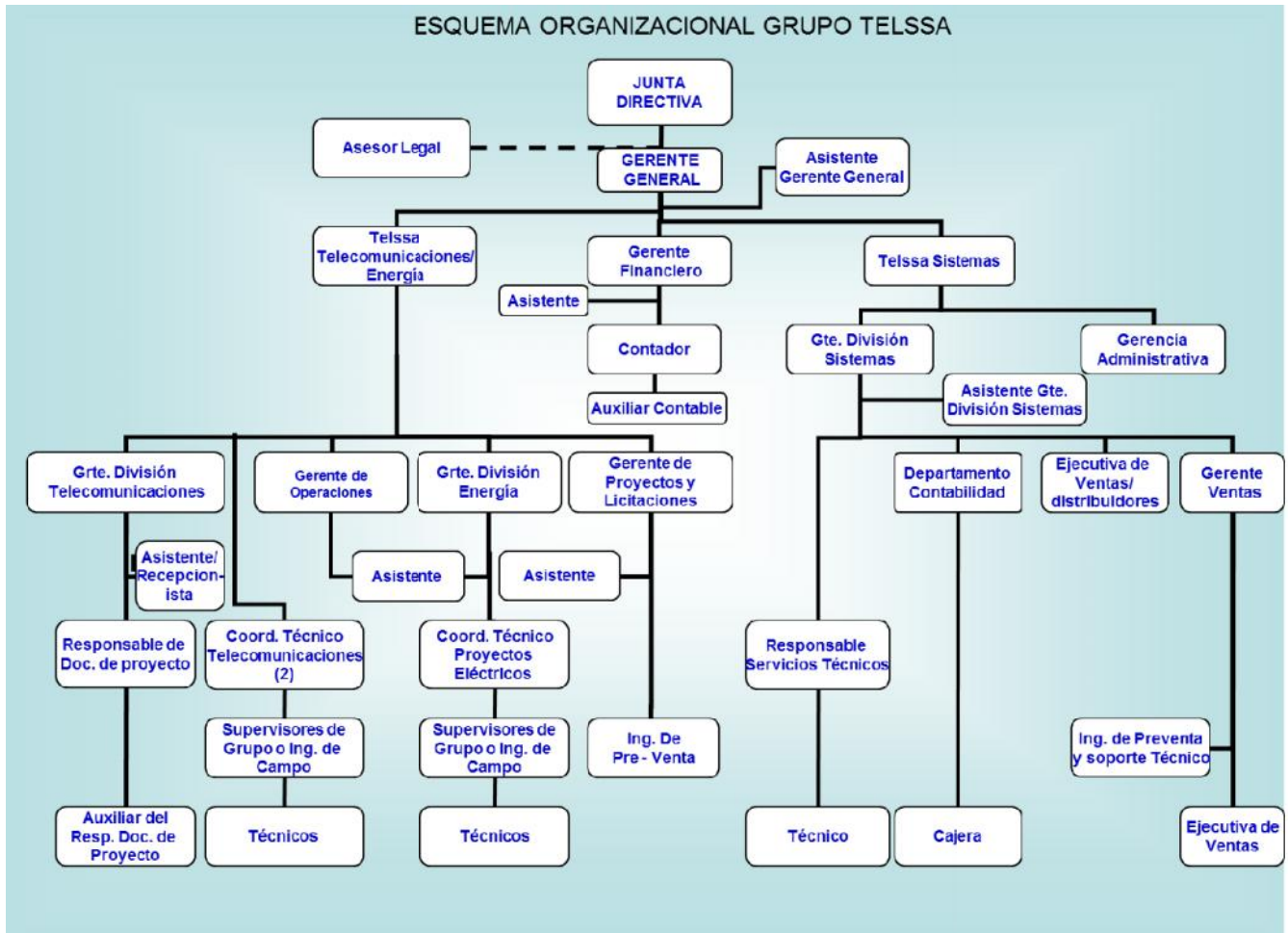
La **División Sistemas de Cómputo** se encarga de distribuir diferentes marcas y estilos de equipos así, como accesorios para los mismos. Además, ofrece e instala equipos de redes personalizadas para su empresa u hogar y ofrece soluciones software para Pc's, PocketPc, etc.

Los principales clientes de TELSSA son: Canal 10 y 4, Televisión de Nicaragua (canal 2), Telenica canal 8, Enitel, Movistar, Estesa, Alfanumeric, Radio Alfa, Radio La picona, La nueva radio ya, entre otros.

Para conocer esta empresa, familiarizarnos con el personal y reconocer sus problemas, se realizó una pequeña entrevista verbal a cada trabajador y se realizó una guía de observación, con las que se logró entender cuál era el sentido del negocio y el aporte que brinda cada empleado para cumplir con los objetivos de la empresa. De la información obtenida hasta ese momento se construyó el siguiente



organigrama que muestra cómo se encontraba TELSSA antes de realizar el presente estudio.



Una vez planteado el organigrama se prepararon dos tipos de encuestas, siendo una para cada categoría identificada en este proceso de observación: Gerencia y Jefes de Áreas y la otra al Personal en General. Dichas encuestas la realizamos en el puesto de trabajo de cada empleado teniendo contacto directo con ellos e intercambiando puntos de vistas sobre las preguntas que contenía.

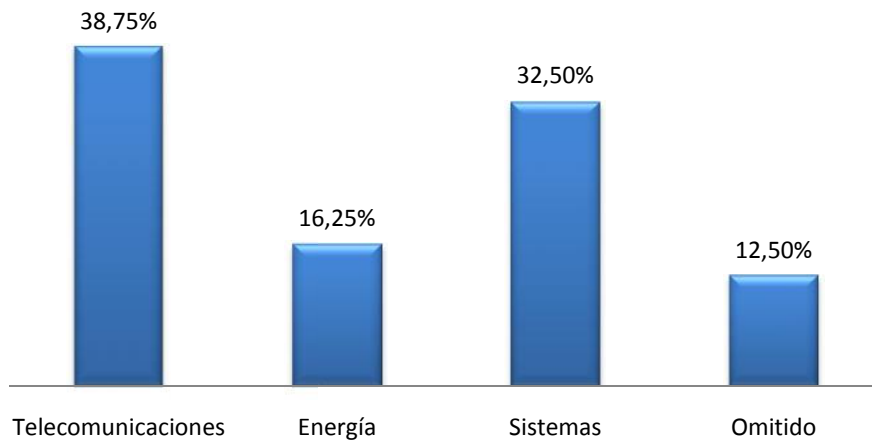
Se procedió a evaluar los resultados obtenidos en las 2 categorías mencionadas anteriormente y los resultados obtenidos en dichas encuestas los reflejamos a continuación.



9.1 Encuesta realizada a la Gerencia y Jefes de Área (18 personas de las cuales 8 pertenecen a la gerencia)

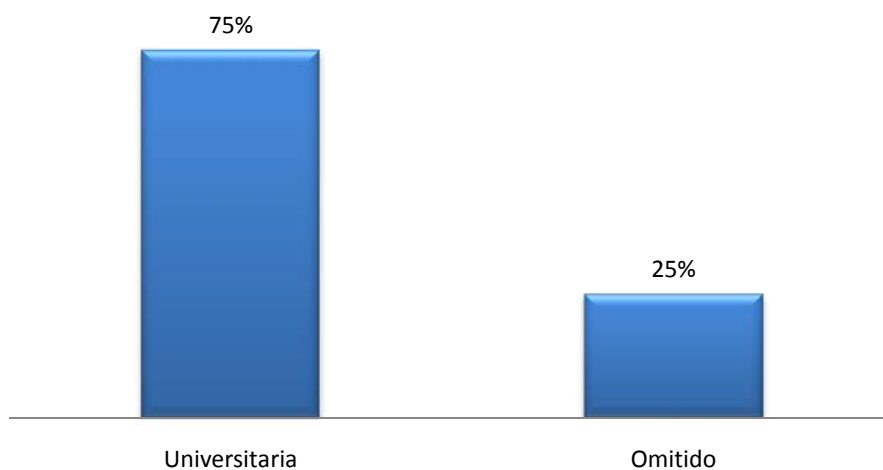
9.1.1 Aspectos Organizacionales

1. ¿A qué división pertenece?



El 38.75% de los encuestados pertenece a la división de Telecomunicaciones, un 32.5% a la de Sistemas y un 16.25% a la de Energía. El 12.5% no respondió.

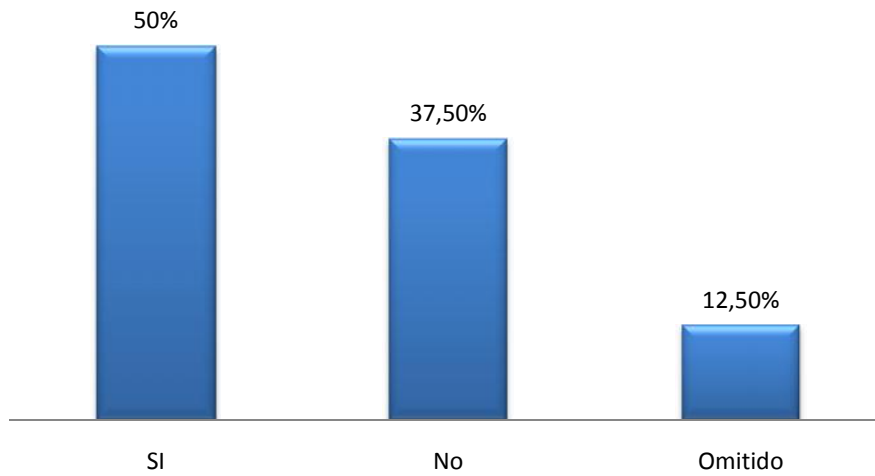
2. Nivel académico alcanzado



El 75% de los encuestados aseguró tener nivel universitario y un 25% no respondió.

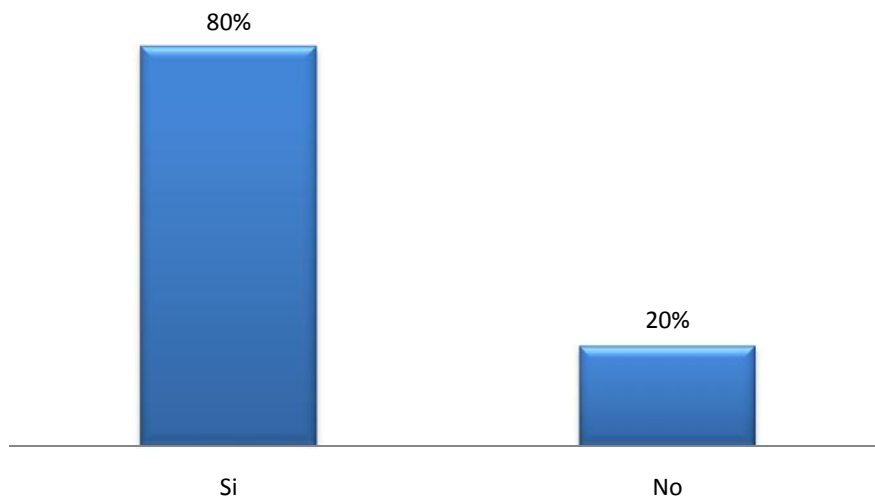


3. ¿Habla otro idioma?



A esta pregunta un 50% de los encuestados en la categoría respondieron que si manejan otro idioma, tratándose del Inglés, seguido de un 37.5% que contesto que no y por un 12.5% que prefirió obviar la pregunta.

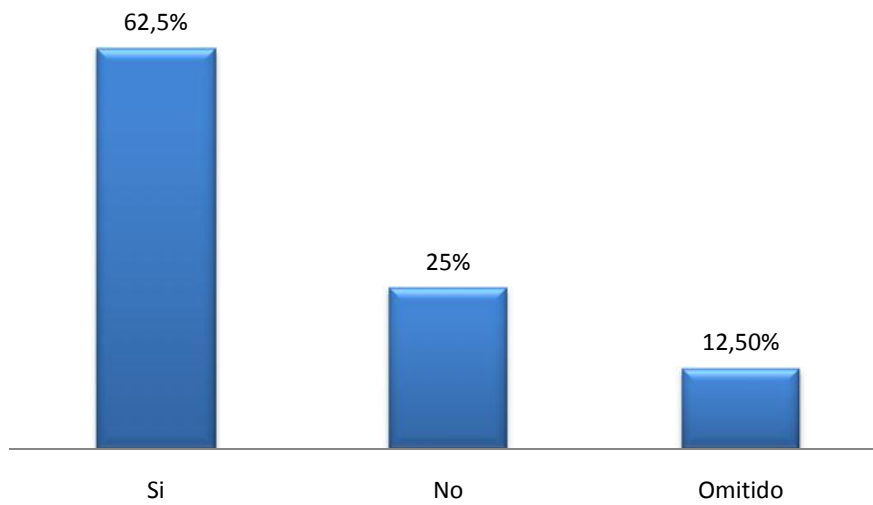
4. ¿Tiene otras experiencias?



A esta interrogante el 80% aseguro haber tenido experiencia antes de ser contratados en sus labores asignadas y el restante contestó que no a dicha pregunta.

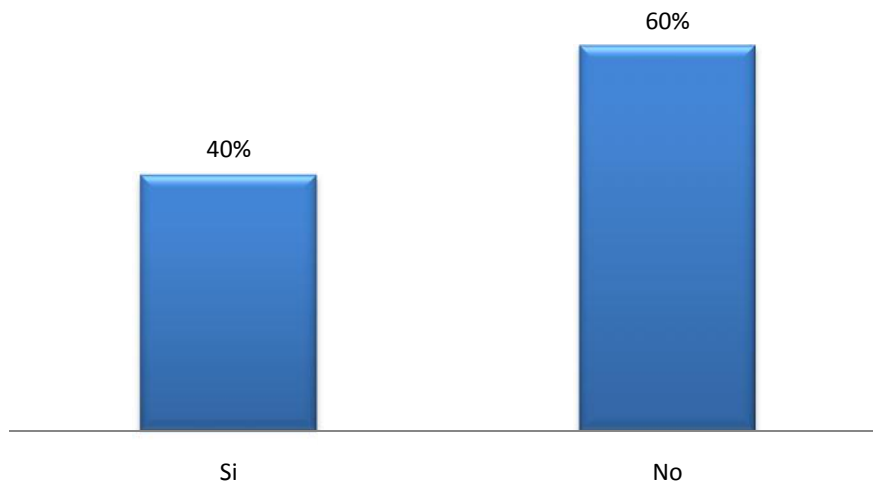


5. ¿Conoce sus funciones?



Un 62.5% dice saber cuáles son las funciones que tiene que realizar, en tanto, un 25% aduce que no tiene sus funciones definidas y el restante 12.5% simplemente no respondió a la pregunta.

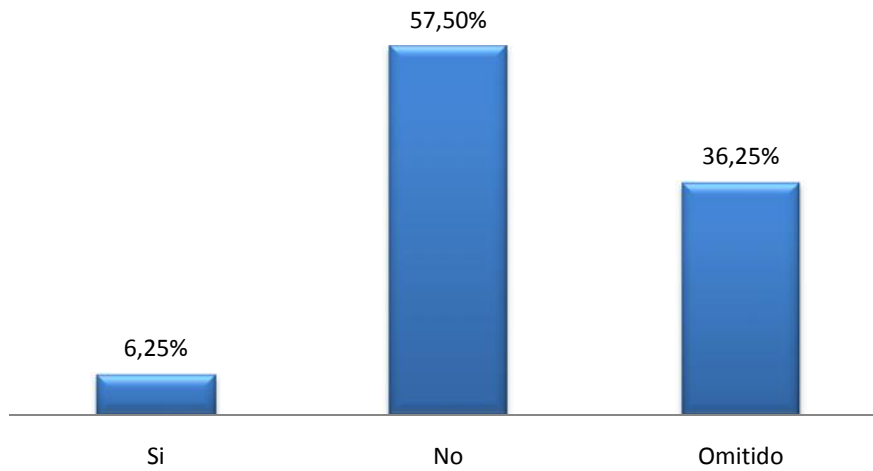
6. ¿Ha recibido capacitación para realizar su trabajo?



El 40% contestó que si recibe capacitación y el 60% que no, sin esta capacitación pueden ocurrir atrasos o contratiempo en las tareas y contribuye a la mejora continua.

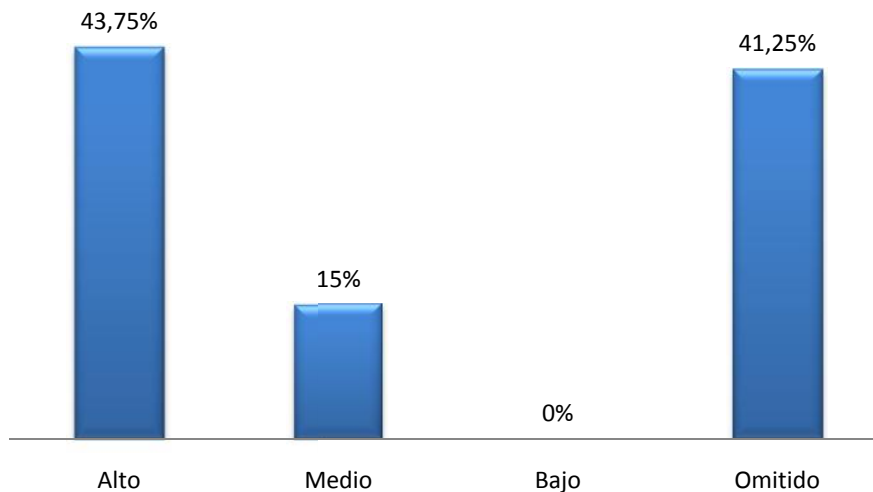


7. ¿Existe un manual de puesto para esta empresa?



Increíblemente, el 6.25% respondió que existe sólo para hacer quedar bien a la empresa porque realmente no se ha elaborado uno, un 57.5% que no existe y el 36.25% omitieron la respuesta a esta interrogante.

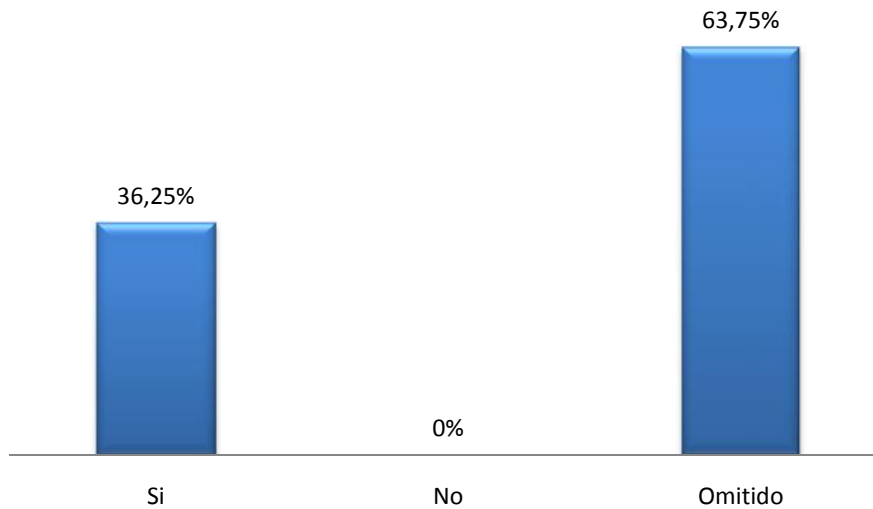
8. ¿Cuál cree usted que es el nivel de importancia de este manual?



El 43.75% de los encuestados refleja que es necesaria la implementación de manuales que ayuden a la empresa en su curso, un 15% refleja una importancia media hacia este y el 41.25% omitió la pregunta.

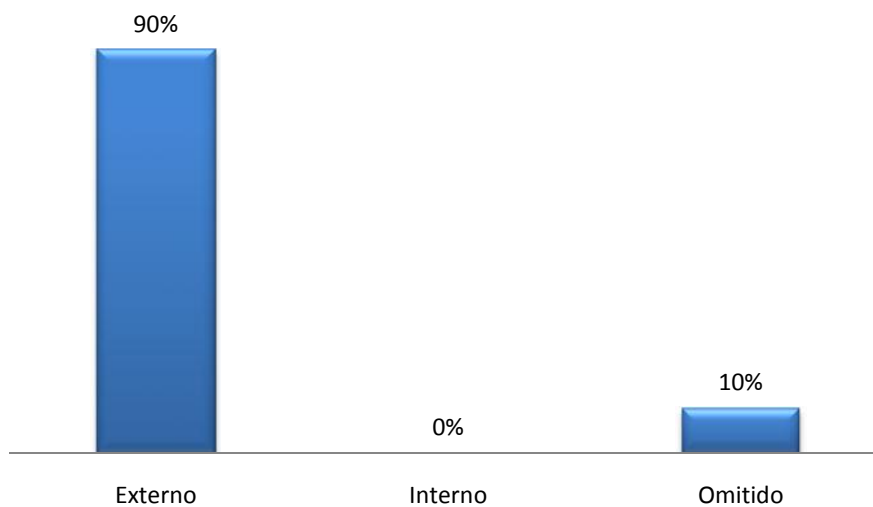


9. ¿Cree usted que con este manual mejoraría la organización de la empresa?



Para esta otra pregunta el 36.25% respondió que el manual que estamos creando ayudaría mucho a la organización de la empresa y el 63.75% no respondió.

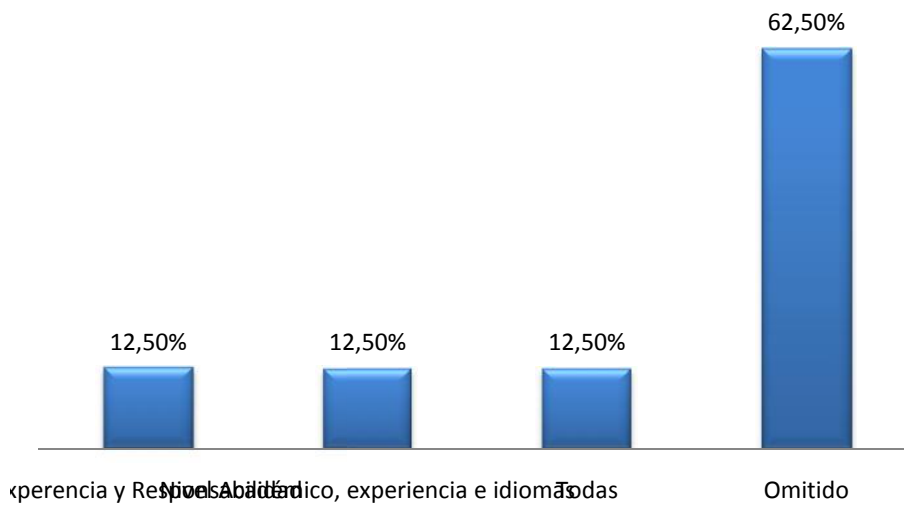
10. ¿Qué tipo de reclutamiento utiliza para la elección de personal?



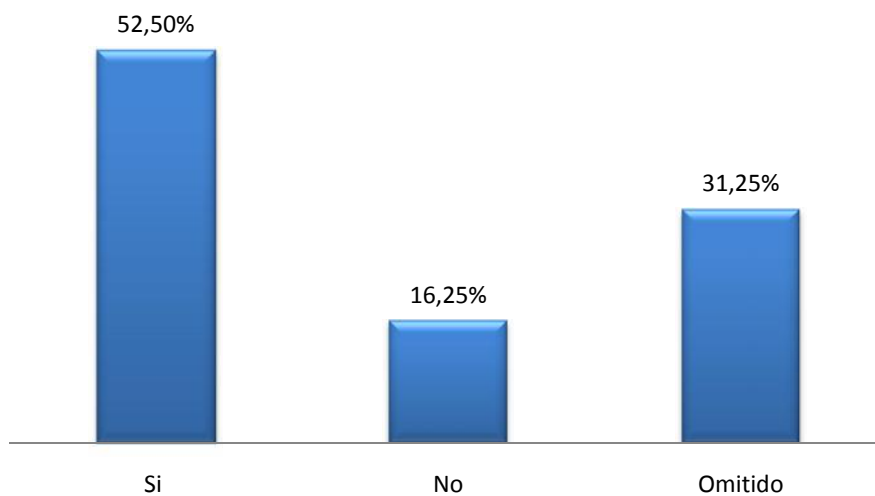
Es evidente que según la respuesta a esta pregunta la empresa usa el reclutamiento externo para la contratación de nuevos empleados. Lo que aumentaría la importancia de tener una buena herramienta para la inducción de todos los puestos de trabajo.



11. ¿Qué parámetros toma en cuenta para la elección de personal?



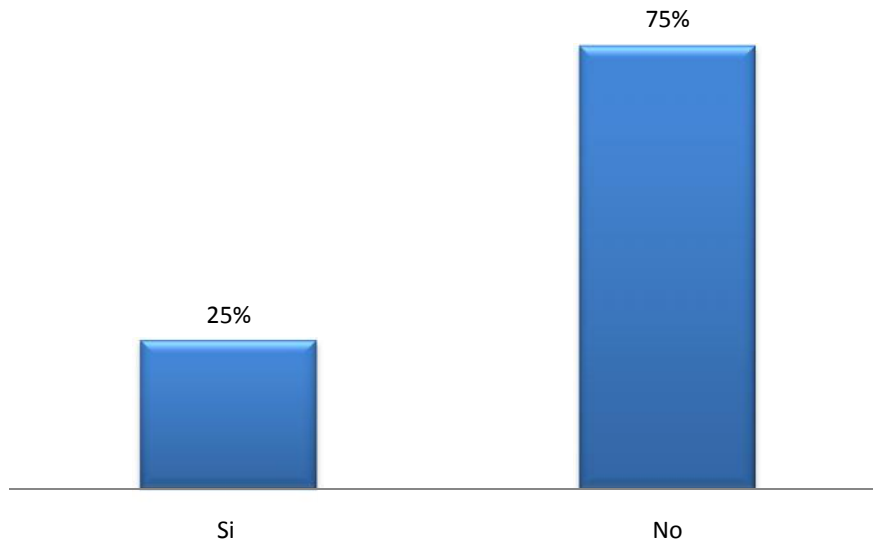
12. ¿Brinda capacitación para la inducción de nuevos empleados?



Anteriormente se vio que el reclutamiento que mayormente se realiza es externo y con esta pregunta se observa que existe un 47.5% sumando omisión y negación que contradice al 52.5% que afirma que si existe un modelo oficial de inducción, cuando en vez de esto se realiza una inducción empírica.



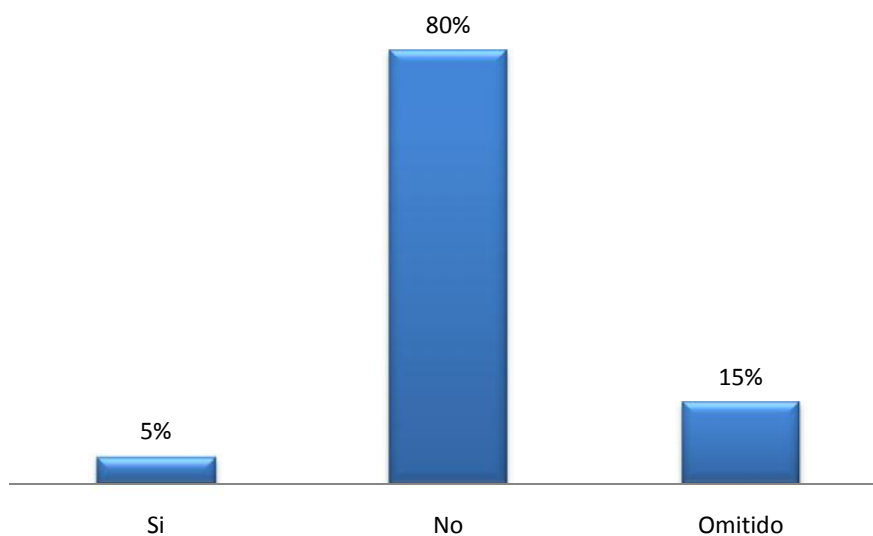
13. ¿Se tiene algún tipo de instrumento para evaluar el desempeño del personal?



Además de no tener un instrumento formal de inducción es evidente que tampoco se evalúa el desempeño del trabajador una vez que hace ejercicio de las tareas de su puesto.

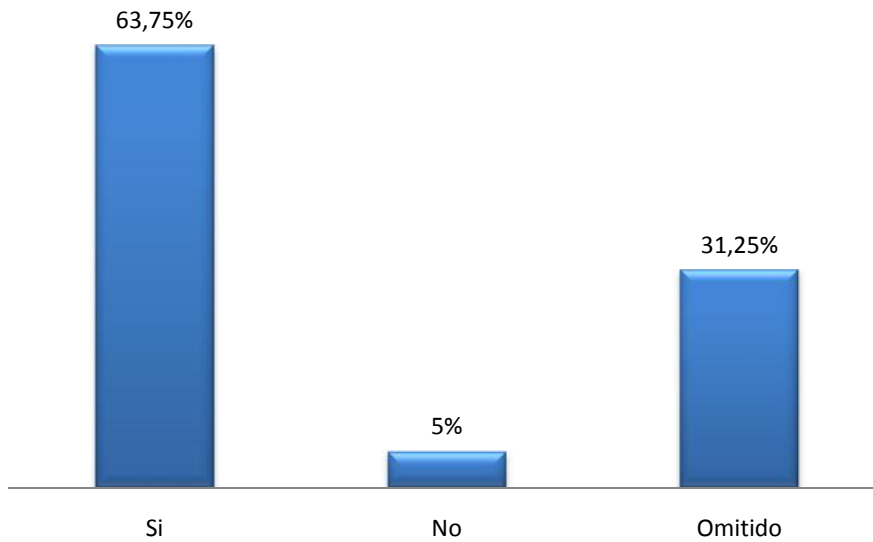
9.1.2 Aspectos de Seguridad

1. ¿Conoce la Ley de Seguridad e Higiene Ocupacional (#618)?



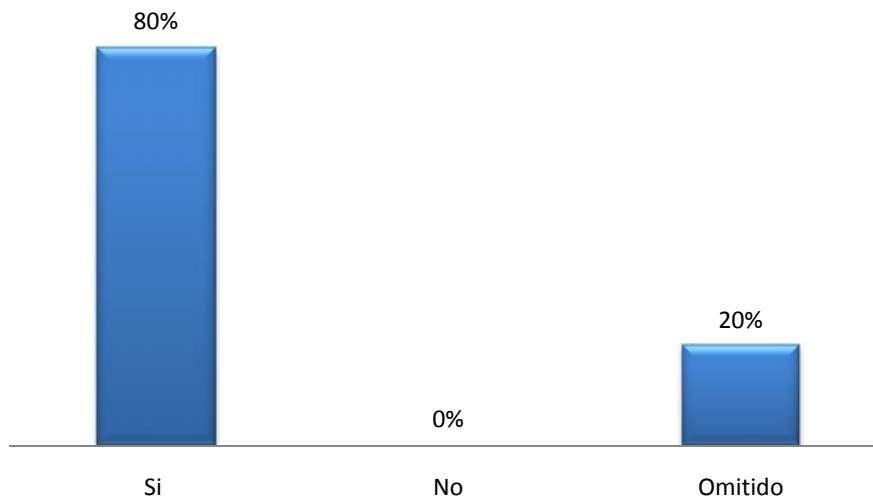


2. ¿Cuenta con los equipos y herramientas necesarias para realizar su trabajo?



A esta pregunta el 63.75% de los encuestados adujo poseer sus equipos y herramientas pertinentes, un 5% aseguró que no, mientras que el 31.25%, omitió su respuesta.

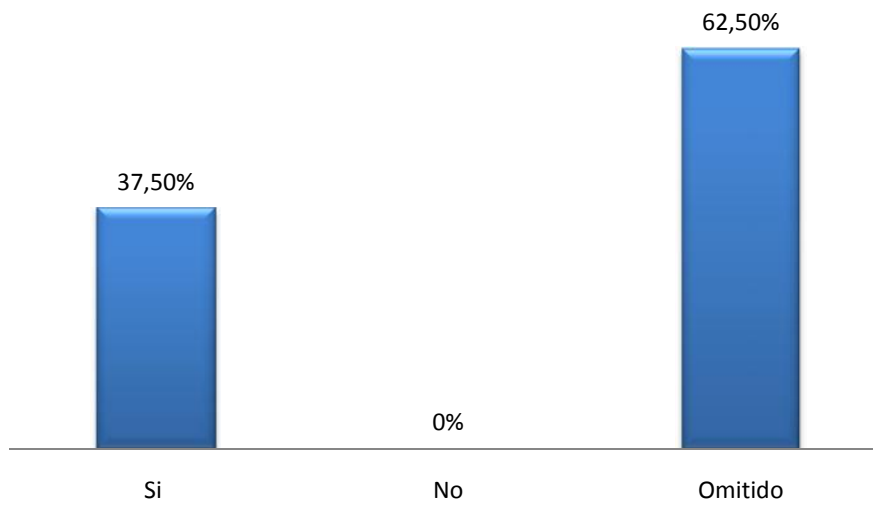
3. ¿Cuenta con equipos de protección necesarios para realizar su trabajo?



El 80% asegura que cuentan con un equipo de protección necesario y el resto omitió su respuesta.

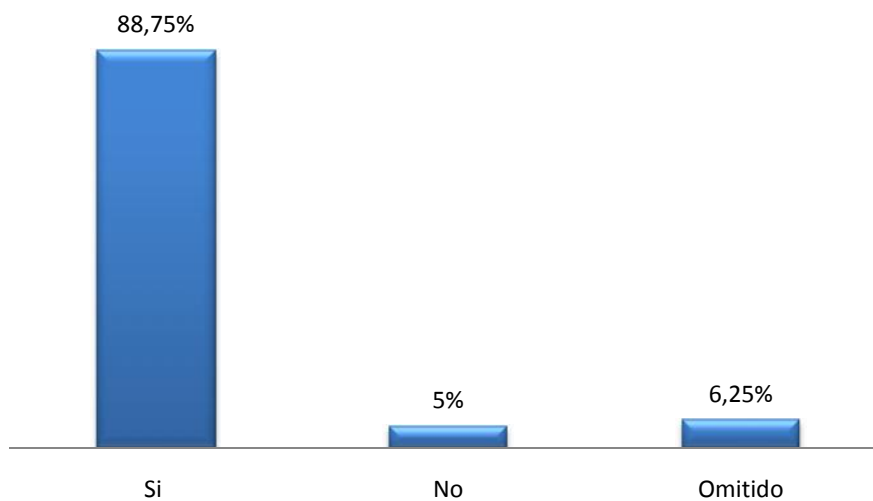


4. ¿Existen medidas de seguridad establecidas en su área de trabajo?



Aquí se refleja que el 37.5% afirma tener medidas de seguridad en su área de trabajo y el 62.5% omitió la respuesta a dicha pregunta.

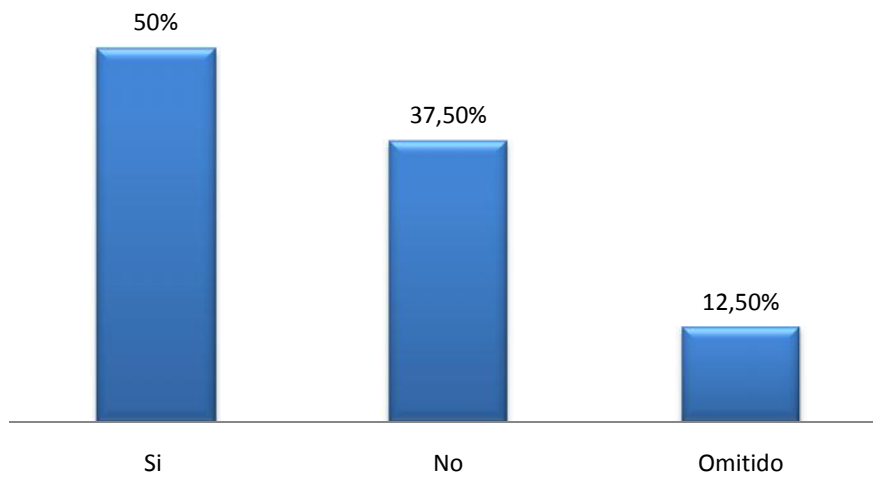
5. ¿Son seguras sus condiciones de trabajo?



Como se observa en el gráfico, el 88.75% aduce que sus condiciones son seguras, un 5% dice que no, más un 6.25% que omitió esta interrogante.

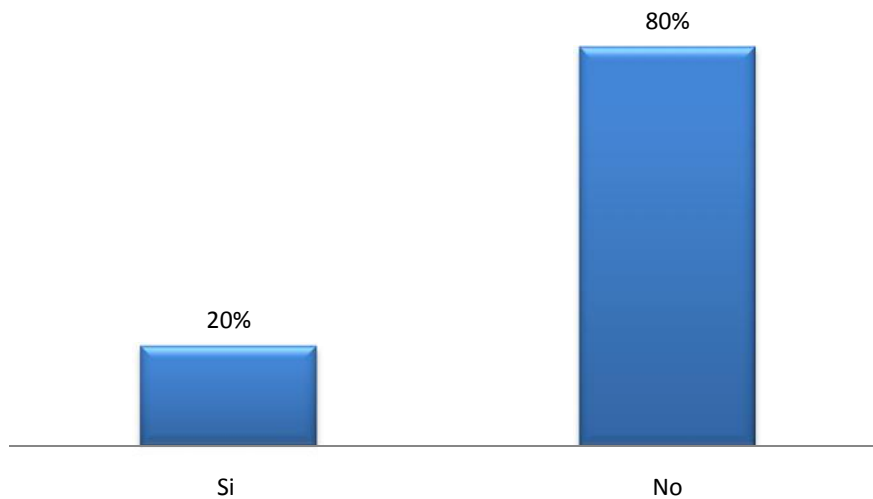


6. ¿Hay normas de seguridad e higiene que se deben cumplir en la empresa?



Aquí un 50% adujo que la empresa posee normas de higiene, un 37.5% contradice esa respuesta y el 12.5% optó por no contestar a la pregunta.

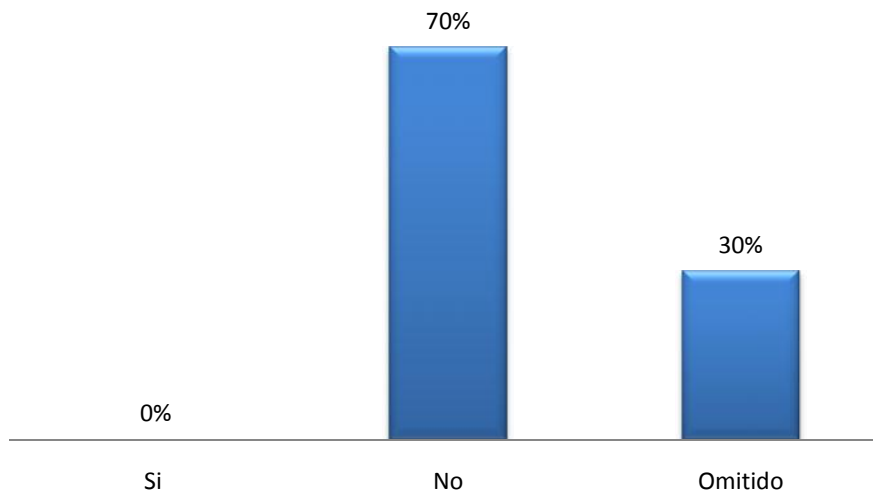
7. ¿Ha sufrido algún accidente laboral mediante la ejecución de sus funciones?



Un 80% dijo no haber sufrido accidentes y un 20% respondió afirmativamente a esta pregunta.

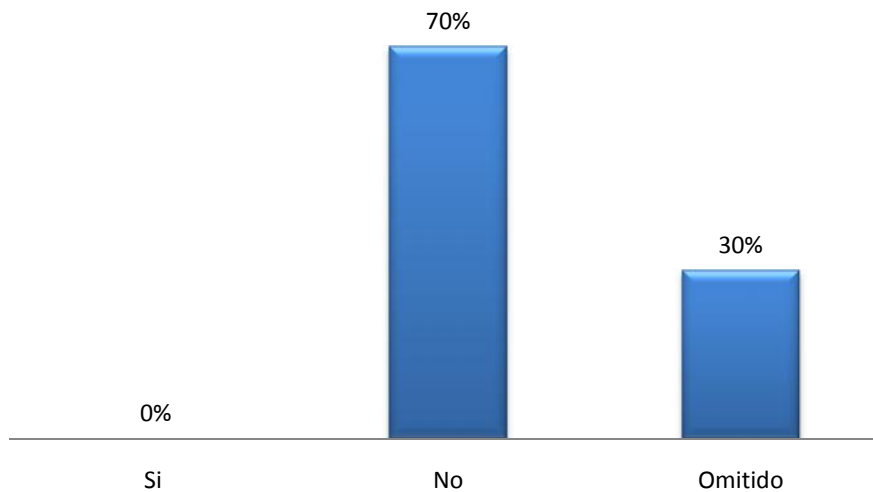


8. ¿Se lleva un registro de los accidentes que ocurren en la empresa?



Un 70% respondió positivamente a esta pregunta y un 30% decidió no responder.

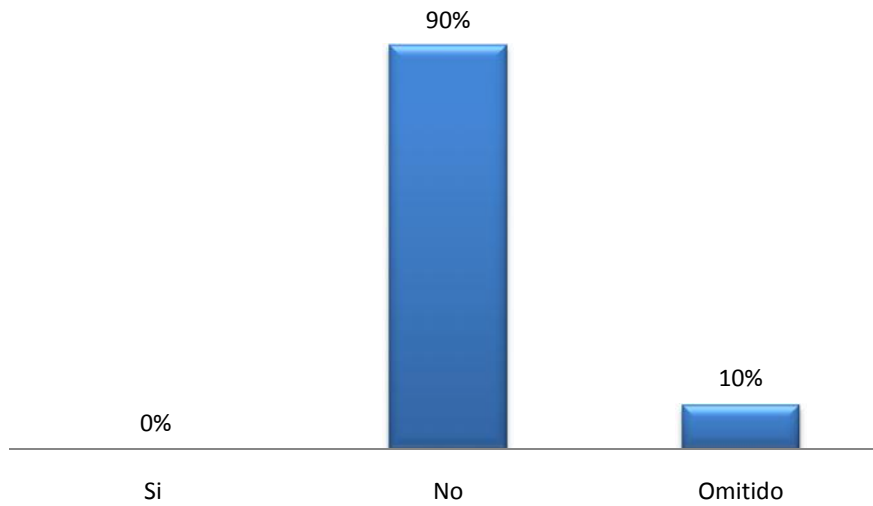
9. ¿Existe una comisión mixta de seguridad e higiene en la empresa?



Un 70% respondió que no y el 30% omitió esta pregunta

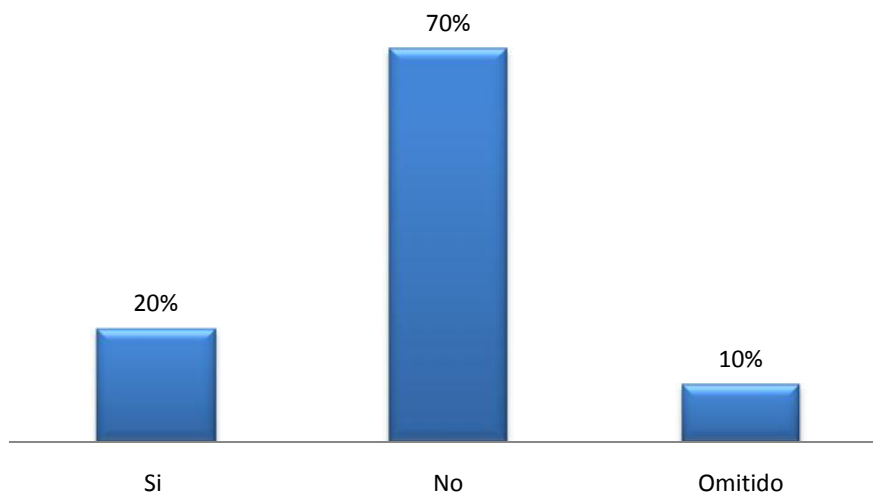


10. ¿Existe una ruta de evacuación diseñada en caso de cualquier eventualidad en la empresa?



Increíblemente, el 90% respondió que no existe y un 10% omitió la respuesta a esta interrogante.

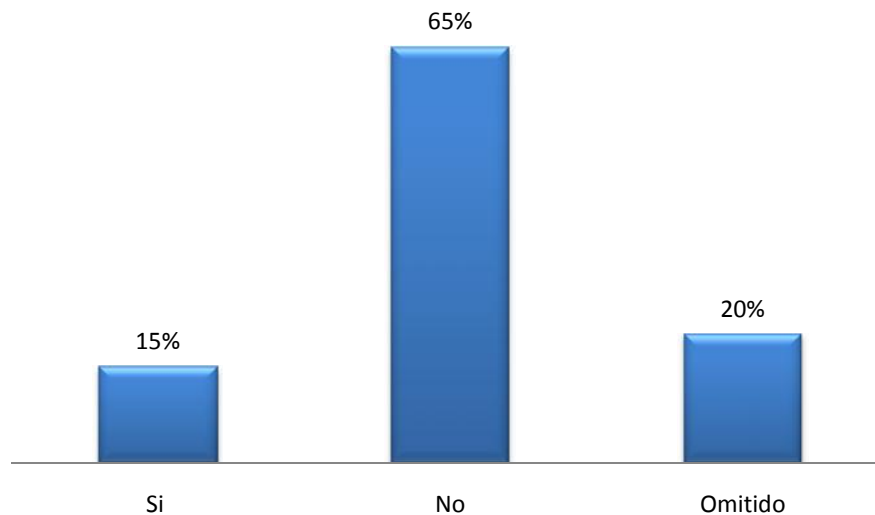
11. ¿En los últimos 5 años se ha realizado remodelaciones en el sistema eléctrico de la empresa?



Un 70% dijo que no se ha remodelado el sistema eléctrico, un 20% dijo que si, mientras tanto el 10% no dijo nada.



12. ¿En los últimos 5 años se ha realizado remodelaciones en el sistema de ventilación y climatización de la empresa?



Los porcentajes que se obtuvieron para esa otra pregunta son de un 65% para el no, un 15% dijo que si y el 20% no respondió.

De esta encuesta debemos destacar algunas de las preguntas que no tuvieron respuesta, o ésta fue negativa, como la #5 del aspecto organizacional que indica que el 25% de los jefes o gerentes no tiene establecidas sus funciones, la pregunta #8 de este mismo aspecto donde el 41.25% no contestó si consideraba importante la elaboración de un manual de puestos, lo que denota desinterés, y del aspecto de seguridad e higiene la pregunta #1 que donde el 80% de los encuestados asegura no conocer la reciente e importante ley #618 de Higiene y seguridad, la #4 donde hay un 62.5% de omisión a la pregunta de que si existen medidas de seguridad establecidas en el área de trabajo, además, el 70% de los encuestados aseguró no se lleva un registro de los accidentes, un mismo porcentaje dijo que tampoco existe una comisión mixta de seguridad e higiene en la empresa y el 90% afirma que no conoce la existencia de una ruta de evacuación en la empresa.



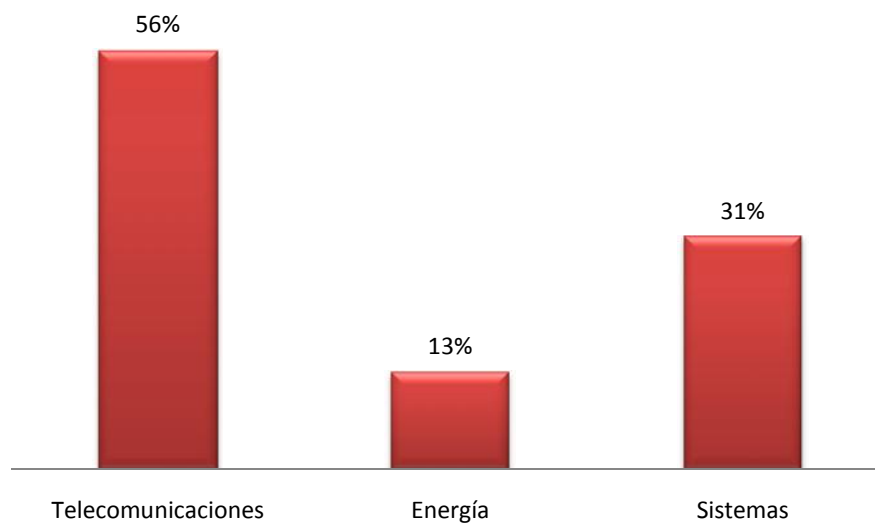
En conclusión, el resultado de esta encuesta arroja un desinterés en el aspecto organizacional de la empresa y una falta de regulación y preocupación en área de seguridad e higiene de la misma.

9.2 Encuesta realizada al Personal General

Ahora veamos los resultados de la encuesta al resto de los empleados que son 42 en total, o sea al **Personal General**. Cabe destacar que para esta categoría se varió un poco las preguntas quitando aquellas que le competen a los cargos de dirección.

9.2.1 Aspectos Organizacionales

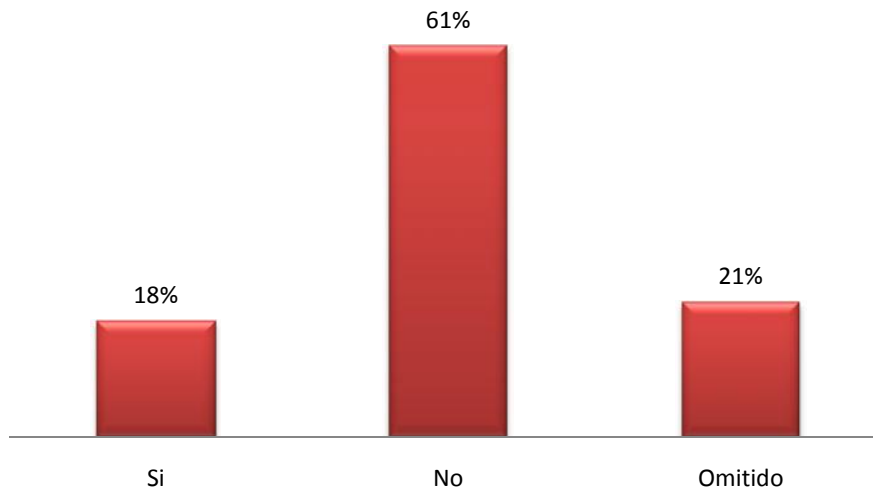
1. ¿A qué división pertenece?



De las 42 personas encuestadas en esta categoría, el 56% dijo pertenecer a la división de telecomunicaciones, el 31% a la división de Sistemas y tan solo el 13% a la de Energía e Infraestructura.

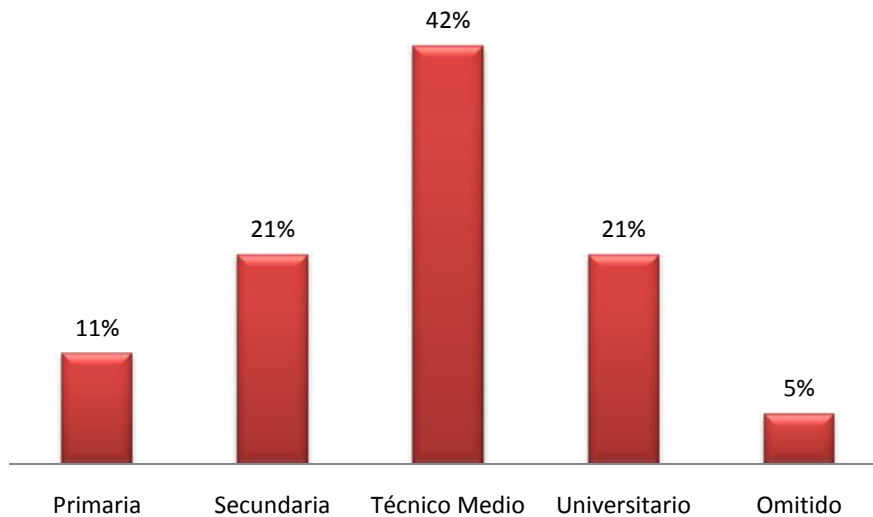


2. ¿Posee otra experiencia laboral?



El 61% dijo no poseer experiencia en el campo o área donde se le ubicó al momento de su contratación, el 18% si tenía otro tipo de experiencia y el 21% evitó responder.

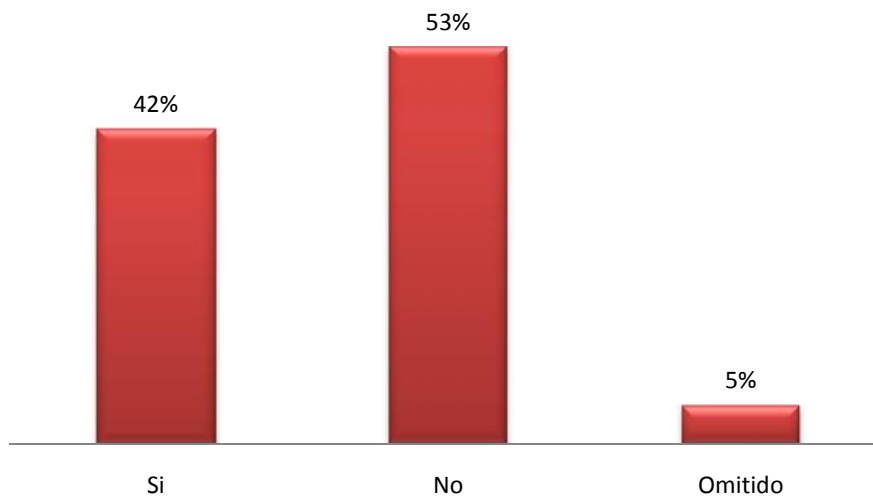
3. ¿Qué nivel académico alcanzó?



El 42% tiene un grado de técnico medio en la empresa, el 21% posee educación superior otro 21% alcanzó la secundaria, sólo un 11% dijo haber aprobado la primaria y el 5% omitió esta pregunta.

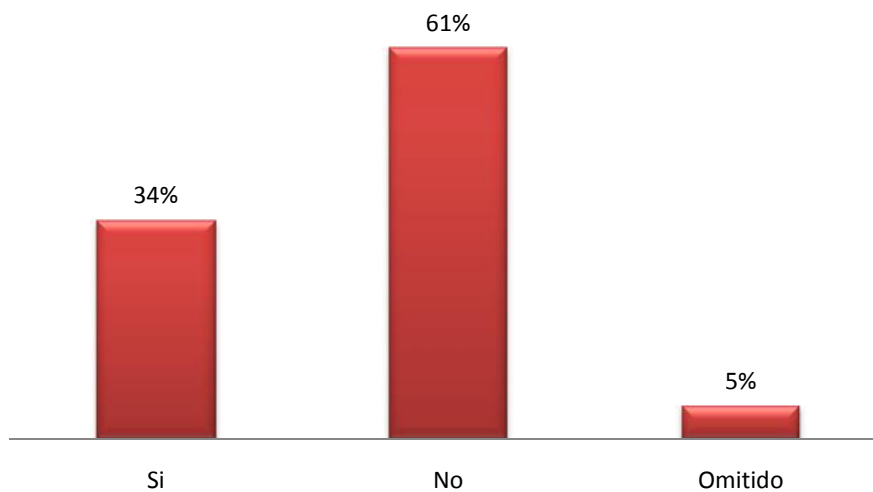


4. ¿Recibió capacitación cuando se incorporó a su puesto?



El 53% dijo no haber tenido ninguna orientación al momento de incorporarse a las labores asignadas, un 42% que si recibió capacitación y un 5% obvió la pregunta.

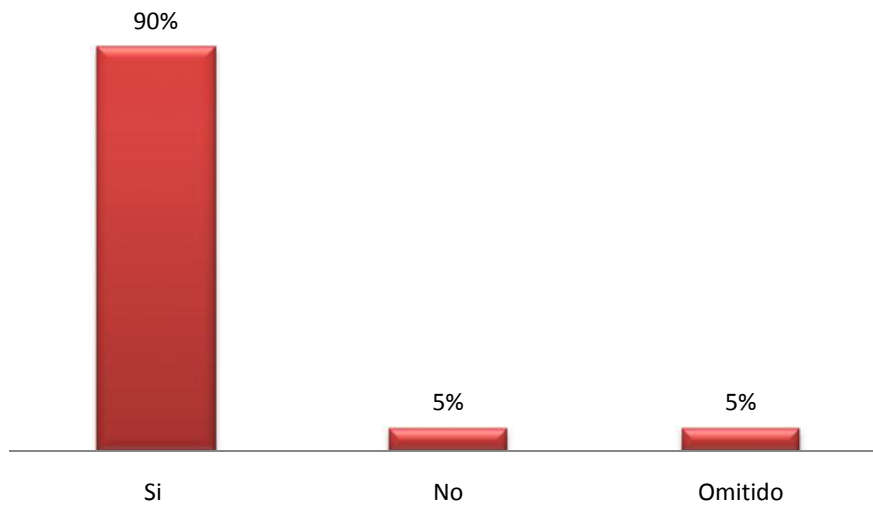
5. ¿Recibe capacitación para realizar su trabajo?



El 61% del total encuestado dice no recibir capacitación para realizar su trabajo, un 34% dice recibirla y un 5% no respondió.

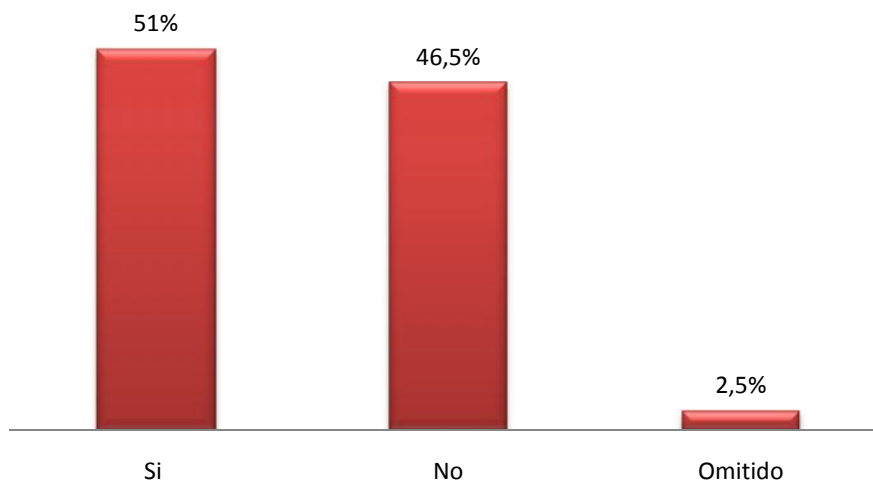


6. ¿Se puede trabajar en equipo en esta área?



Un 90% asegura sí trabajar en equipo, un 5% lo negó y el otro 5% no contestó o prefirió no especificar nada.

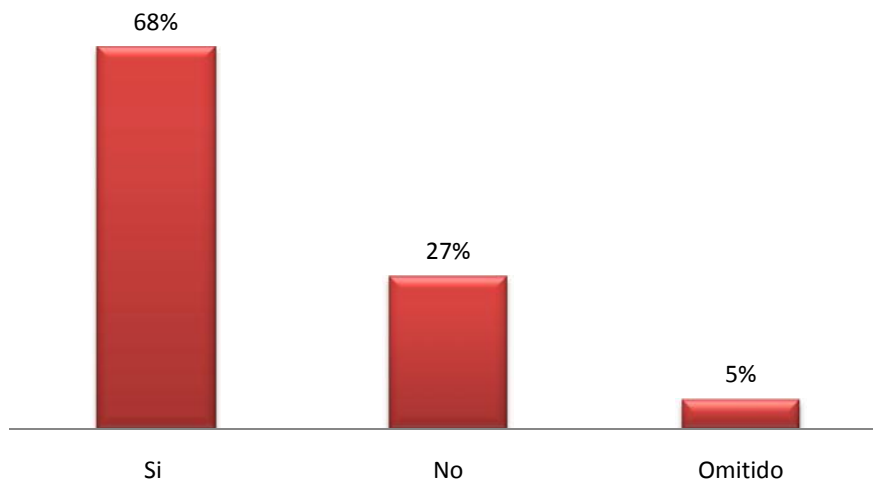
7. ¿Recibe algún incentivo por su trabajo?



Un 46.5% dice no recibir nada de incentivo, el 51% por el contrario afirma que si recibe y un 2.5% no respondió.

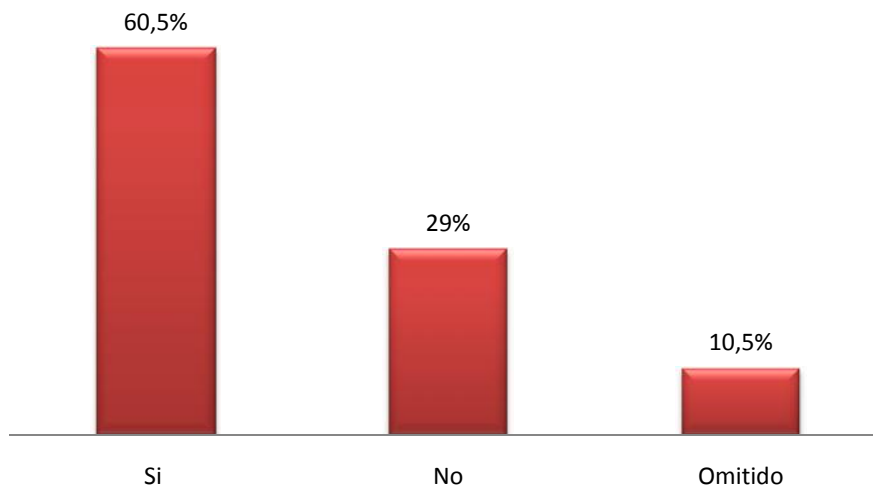


8. ¿Le gusta cómo evalúan su desempeño?



El 68% se encuentra satisfecho de cómo evalúan su desempeño, un 27% no está de acuerdo con ello y el 5% restante no opinó al respecto.

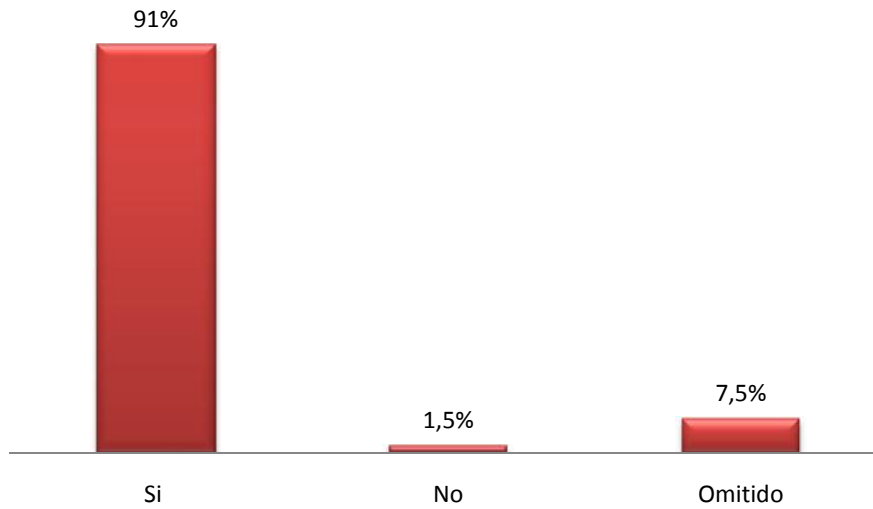
9. ¿Le brindan reconocimiento a quien lo merece?



El 60.5% contestó positivamente al respecto, un 29% aduce no haber recibido ningún reconocimiento por las labores ejercidas y el 10.5% simplemente no dijo nada.

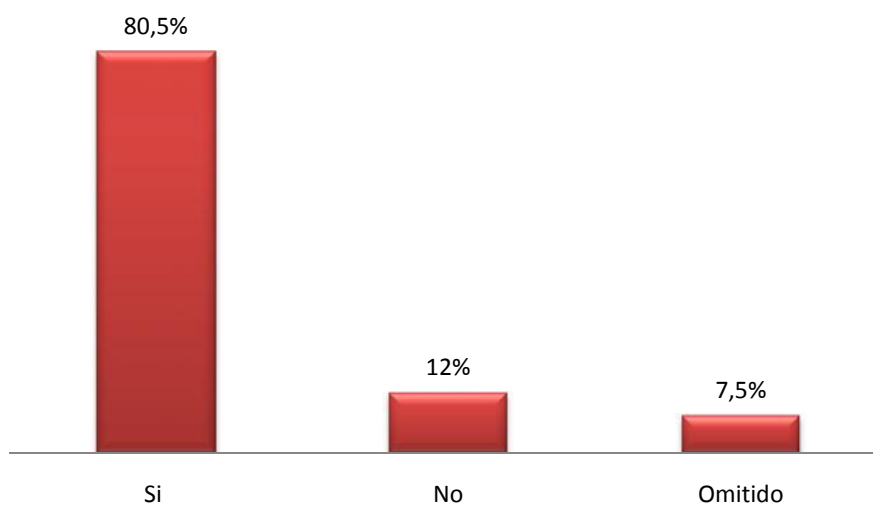


10. ¿Le gusta su trabajo?



A un 91% le gustan las labores que lleva a cabo diariamente en la empresa, el 1.5% especifica lo contrario y un 7.5% no respondió.

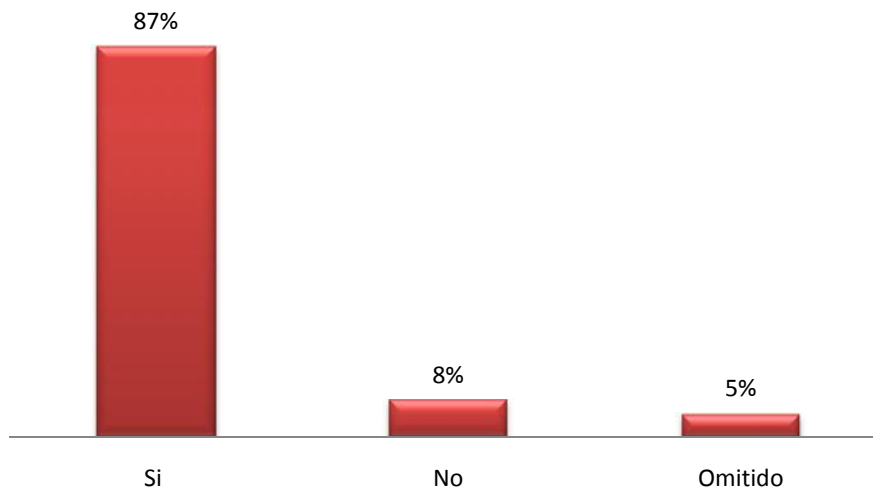
11. ¿Se encuentra satisfecho con el horario establecido?



Dice el 80.5% que el horario establecido en la empresa no perjudica en nada y aduce estar satisfecho, por el contrario, un 12% que aduce que no y el restante 7.5% no contestó.



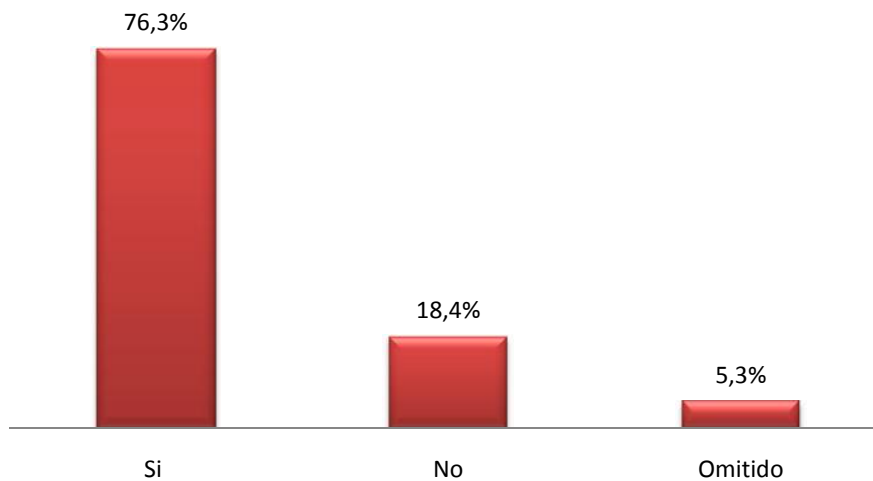
12. ¿Recibe buen trato por parte de su jefe?



Para esta pregunta el 87% dijo recibir un buen trato por parte de su jefe inmediato, el 8% no se mostró igual de conforme y el otro 5% no respondió.

9.2.2 Aspectos de Seguridad

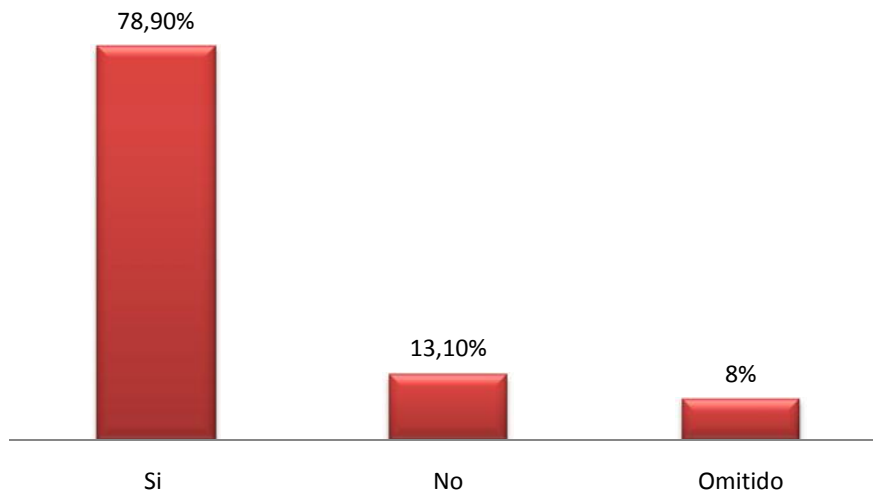
1. ¿Cuenta con los equipos y herramientas necesarias?



El 76.3% de los encuestados dijeron que sí poseen los equipos y herramientas necesarias para realizar sus labores, un 18.4% dijo no tenerlas y por último un 5.3% de omisión.

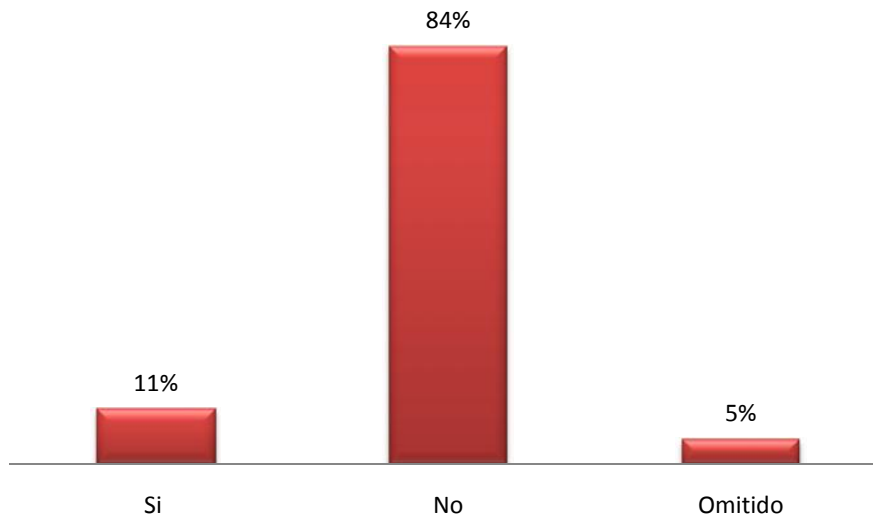


2. ¿Son seguras sus condiciones de trabajo?



Se obtuvo para esta pregunta el 78.9% que asegura que sus condiciones son las mejores, un 13.1% se encuentra inconforme y siente algún riesgo en el lugar y por último un 8% que se negó a contestar.

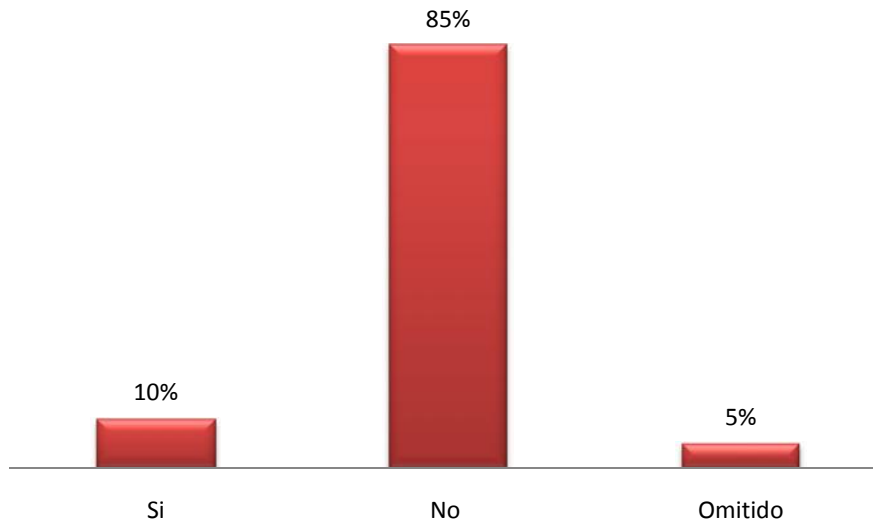
3. ¿Ha sufrido algún accidente mientras realiza su trabajo?



El 84% asegura que nunca ha sufrido un accidente en la empresa, un 11% dijo haber sufrido al menos un accidente y el 5% no respondió.

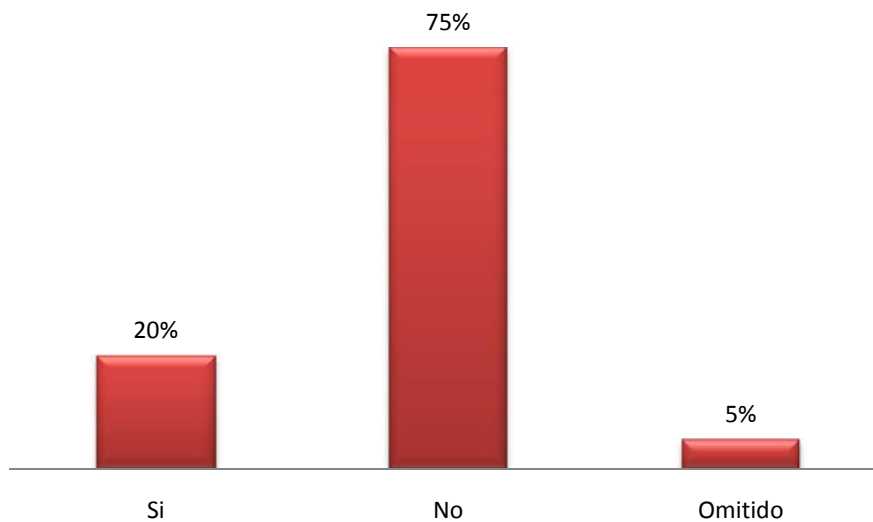


4. ¿Conoce usted algún programa de salud ocupacional y seguridad industrial en su empresa?



Es evidente que la mayoría del personal no conoce ningún plan de seguridad e higiene ocupacional y un 10% ignora a lo que se refiere la pregunta o simplemente responde afirmativo para hacer ver bien a la empresa.

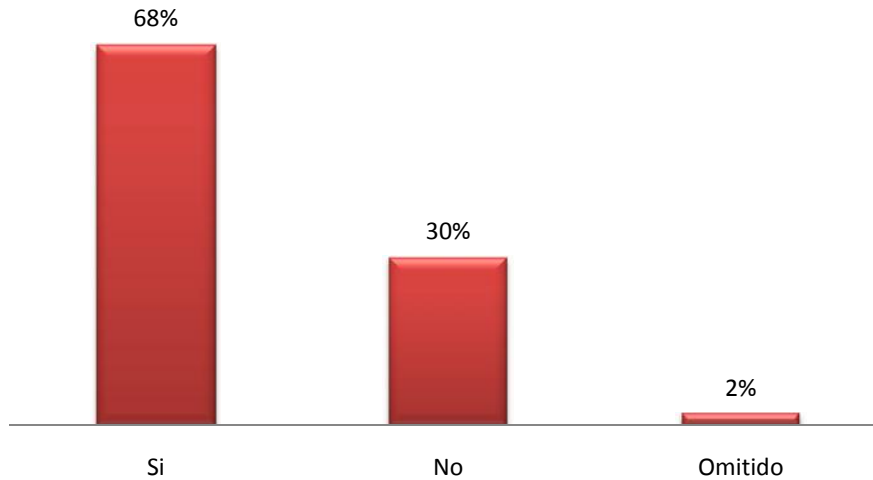
5. ¿En caso de algún accidente de trabajo sabe usted a quién abocarse?



El 75% del personal no sabe a quién dirigirse dentro de la organización para realizar los trámites necesarios en caso de un accidente.

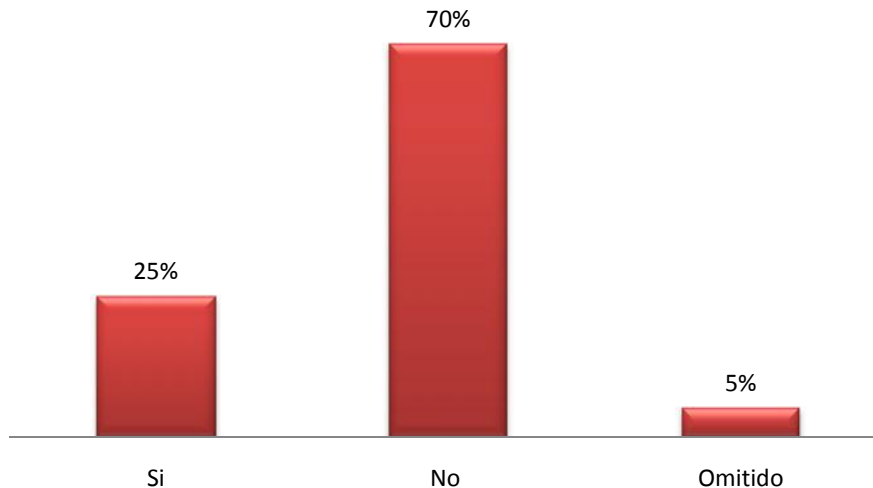


6. ¿Conoce cuál es el centro hospitalario al que está afiliado para atender sus riesgos profesionales?



La mayoría afirma conocer el hospital que atiende su riesgo profesional, pero aún hay un 30% dice que todavía lo ignora.

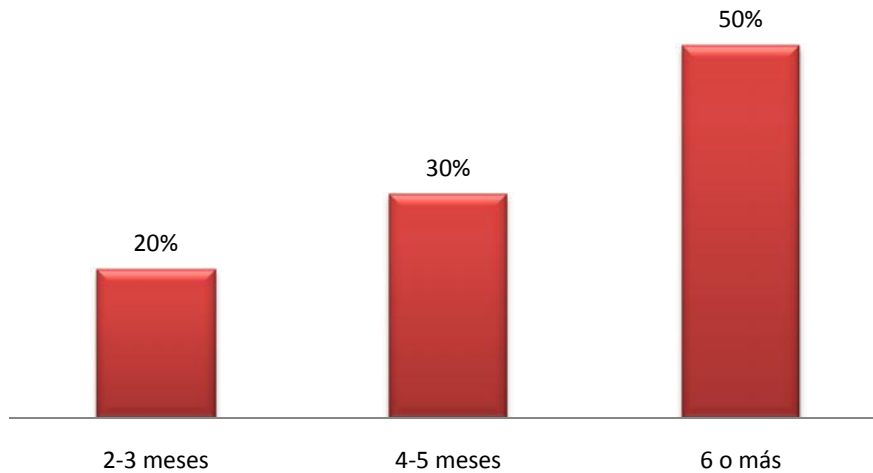
7. ¿Existe un plan de evacuación o ruta de evacuación en la empresa en caso de algún siniestro?



Esta ruta no existe físicamente en el plantel, pero como se observa en el resultado de la encuesta hay un 25% que contestó afirmativamente.



8. ¿Cuándo inició sus labores en TELSSA, cuánto tiempo pasó para ser inscrito en el INSS?



La minoría recibió su seguro en el tiempo oficialmente estipulado, mientras un 80% lo recibió en un tiempo mayor.

En la encuesta a los empleados o a la gerencia, hubo un pequeño porcentaje que no respondió acorde a la realidad en mucha de las preguntas, probablemente para hacer quedar bien a la empresa, pero aun así, la mayoría hizo constar la problemática que presenta la empresa en el área organizacional y de seguridad e higiene. En base a dichas encuestas y la guía de observación se plantea a continuación la situación de la empresa durante el tiempo de estudio.



9.3 Problemática Encontrada y Propuestas para su Solución

A pesar de que cuenta con un amplio servicio y maneja tecnología de punta, **TELSSA** posee una débil organización que conduce sus acciones por la toma de decisiones continuas y diversas sin ninguna planeación específica de sus actividades. Si bien es cierto, existe una etapa al principio de la formación de cualquier empresa que los gerentes están demasiado ocupados buscando fondos, clientes, equipos y materiales que tienen muy poco tiempo para planear. Pero aun así, construyen partes básicas de la organización como: el organigrama, la misión y la visión que seguirán para lograr sus propósitos, para después de unos años avanzar hacia la planificación anual y luego a la planificación a largo plazo.

TELSSA ya posee más de 10 años de existencia y aún no tiene ni siquiera un organigrama empresarial lo que conlleva, en la mayoría de los casos, a que los empleados desconozcan cuál es el puesto exacto que ocupan y quién es su jefe inmediato. Tampoco posee una misión ni una visión empresarial. Esto nos da una muestra de la manera desordenada que empezó formarse, sin tomar en cuenta la creación de sus bases principales y se confirma la falta de planeación de sus actividades en la actualidad.

Las debilidades organizacionales de TELSSA acarrearán otro sinnúmero de problemas. Dentro de las visibles flaquezas que posee la empresa se puede mencionar que ésta no cumple con los horarios laborales que dicta el Código del Trabajo, refiriéndonos a la unidad técnica de la división de telecomunicaciones y energía. Dado a que estas trabajan, en algunos proyectos, hasta 18 horas seguidas cuando se requiere salir a otros departamentos, todo para que se pueda cumplir la asignación. Se debe aclarar que éstos fueron contratados para trabajar en jornada diurna y aunque fuese sido nocturna o mixta no se ajusta porque la ley establece que: "La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no debe ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana y la jornada ordinaria de trabajo mixto no podrá ser mayor de siete horas y media diarias ni exceder de un total de cuarenta y cinco horas a la semana". (Código del Trabajo, Arto. 50, Capítulo I, Título III).



Todo lo anterior no sólo le puede acarrear problemas legales a la empresa, sino también, va creando descontento e inconformidad entre los trabajadores, lo que a su vez, junto con los otros problemas de organización, provoca una baja productividad, un clima laboral inestable, estrés, conflictos internos, rotación de personal, ausentismo, bajo desempeño por la falta de estímulo que se le brinda al trabajador, entre otros.

Además, todo esto representan un costo monetario para la empresa, sólo teniendo en cuenta los costos que se incurren por la rotación de personal, se refleja la cantidad que se debe invertir por estos problemas, como por ejemplo en:

- Gastos de emisión y procesamiento de la salida de empleados.
- Gastos en publicidad de avisos de reclutamiento en diferentes medios de comunicación.
- Gastos en pruebas de selección y evaluación de candidatos.
- Gastos por indemnización, vacaciones, aguinaldo, etc.

La situación económica de nuestro país obliga a los empleados a no abandonar su trabajo, y que por esta razón no es tan visible el ausentismo y la rotación en TELSSA se debe recordar que un trabajador inconforme no es igual de productivo, eficiente y eficaz que uno que si se encuentre satisfecho con su ambiente de trabajo y con su remuneración.

Otra debilidad en la empresa que no puede pasar por desapercibida es la despreocupación que hay por la seguridad e higiene ocupacional. Entre las acciones que reflejan esto están:

- La falta de una comisión mixta de seguridad e higiene.
- La ausencia de señalizaciones de higiene y seguridad en las instalaciones.
- No existe una ruta de evacuación en caso de siniestros.



- Los técnicos de telecomunicaciones y energía no poseen equipos de protección adecuados.
- No tiene un plan de acciones preventivas de seguridad e higiene en el trabajo.
- No realiza la inscripción en tiempo y forma de alguno de sus empleados en el sistema de seguridad social.
- Los ambientes climáticos en las oficinas no son homogéneos.
- Las oficinas no prestan las condiciones ergonómicas para el desempeño del trabajo.
- No hay una limpieza adecuada en las áreas donde los pisos están cubiertos con alfombras.

Todo lo descrito anteriormente se encuentra penado por el decreto No. 96-2007 del reglamento de la Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo extendido el 28 de septiembre del 2007. La cuantificación de las multas se encuentra desglosada en el Arto. 72 de este decreto⁶, y pueden ser desde 1 hasta 60 salarios mínimos en dependencia de la gravedad del incumplimiento a la ley.

TELSSA, según este artículo, en su inciso 7.c., podría llegar a pagar hasta 30 salarios mínimos por no inscribir a sus empleados en el sistema de seguridad social, bajo el régimen integral. Este es un costo que la empresa puede evitar poniéndole una mayor importancia a la seguridad del trabajador y adoptando la normativa descrita en la ley de seguridad e higiene laboral de nuestro país.

Se ha descrito la problemática evaluada en TELSSA la cual le podría acarrear inconvenientes económicos, legales y afectaría su imagen empresarial. Ahora se presenta lo que puede tomarse como punto de partida para la solución a esta problemática.

⁶Ver Anexos #5 Reglamento Ley Gral. de Higiene y Seguridad del Trabajo.



Para visualizar mejor la problemática encontrada, así como las ventajas que tiene esta empresa, construimos el siguiente diagrama FODA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Posee personal especializados en la materia de Telecomunicaciones contando con ingenieros de gran capacidad. 2. Disponibilidad de los trabajadores. 3. Capacitaciones constantes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No contar con un documento de Organización. 2. Falta de coordinación. 3. Demoras
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación de la empresa. 2. Expansión de los servicio al exterior. 3. Nuevos Mercados (Clientes y Proveedores). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación no fluida entre las diferentes áreas de trabajo. 2. No retroalimentación de los estatus y seguimientos de proyectos. 3. Inconformidad en la Aceptación de los trabajos realizados.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la [empresa](#), y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la [competencia](#). [Recursos](#) que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

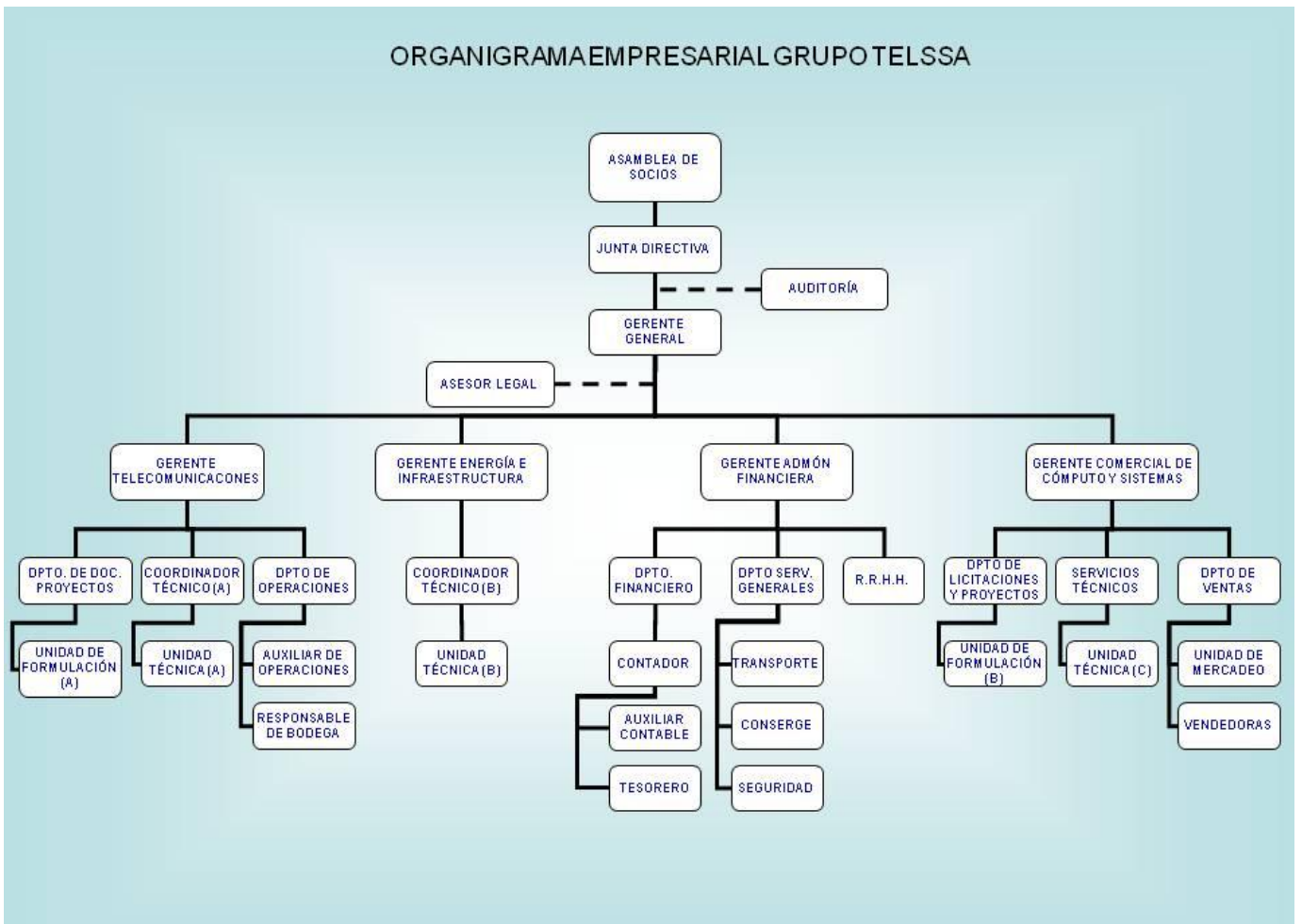
Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.



Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

El primer paso a tomar para obtener una mejora organizacional es la elaboración de un organigrama, una visión y una misión de la empresa, por tal razón se elaboró una propuesta de estos elementos. A continuación se muestra el organigrama planteado.



Cabe destacar que en base a la disposición de los puestos de este organigrama se construyó el manual de puestos de la empresa que se verá más adelante.

Con los conocimientos básicos sobre los objetivos de la empresa y una idea clara de su razón de ser, se redactó la siguiente misión y visión como propuesta para TELSSA.



9.3.1 Misión

Somos TELSSA, una empresa con el objetivo de cubrir las necesidades técnicas de nuestros clientes desarrollando y comercializando productos y servicios de excelente calidad en el campo de las telecomunicaciones, energía e infraestructura, sistema comercial de cómputos y otros. Contamos con un personal capacitado para dar soluciones integrales que generen bienestar, compromiso y satisfacción a quienes les brindamos con responsabilidad, honestidad y compromiso ambiental nuestros servicios.

9.3.2 Visión

Telecomunicaciones y sistemas S.A. (TELSSA) aspira a ser la empresa líder en la aplicación de las más reconocidas y mejores tecnologías de punta en las áreas de energía, infraestructura, telecomunicaciones y sistemas de cómputo; manteniendo un alto nivel de permanencia para ser identificados, a largo plazo, como símbolos de la excelencia en el mercado que nos caracteriza, generando un plan técnico organizacional estratégico que ayude a fortalecernos cada día.

Teniendo definida una misión y una visión para la empresa ésta tendrá un objetivo a perseguir en común lo que fortalece el área organizacional de la empresa y el manual, de puestos es otra propuesta que contribuirá a esto. Pero, antes de plantear el manual se presentarán dos herramientas que aportaron en la elaboración de éste y que brinda un punto de partida en la mejora del área de seguridad e higiene ocupacional de la empresa. Estas herramientas son la matriz y el mapa de riesgo que se elaboró con ayuda de una checklist de los factores de riesgo de la empresa.

9.3.3 Matriz de Riesgos de TELSSA

Una matriz de riesgos o evaluación de riesgos existentes en una empresa constituye la base de partida de la acción preventiva que permite tomar, al empresario, las medidas adecuadas para poder cumplir con la obligación de



resguardar la salud y seguridad de los trabajadores, siendo este el principal objetivo de la dependencia y el motivo de la elaboración de dicha matriz. Por ello, ésta, junto con el mapa de riesgo, puede significar para TELSSA el punto inicial para atacar la problemática que presenta en el área de seguridad e higiene laboral.

También se podrá con ésta, identificar los peligros existentes en el lugar de trabajo, efectuar la elección adecuada de los equipos y acondicionamiento de la organización, comprobar la adecuación de las medidas existentes si las hubiesen, poder establecer prioridades, comprobar que las medidas de prevención están bien documentadas y que éstas garanticen un mayor nivel de protección a los trabajadores.

De igual forma la matriz de riesgos permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos laborales por área que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización.

En el ámbito de una empresa, esta matriz es igualmente un conjunto ordenado de factores cualitativos, que representan una valoración cuantitativa o cualitativa del grado de exposición a determinados agentes, condiciones o factores de riesgos susceptibles que puede afectar la salud o el bienestar del trabajador incidiendo negativamente en la productividad.

La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas.

En muchos casos la gerencia con la ayuda de aquellos trabajadores que tengan conocimientos y experiencia en estos temas, y asesorándose en los organismos adecuados podrá realizar la evaluación de riesgos de su empresa. No obstante, en otros casos en los que se realicen en la empresa actividades o se utilicen equipos o productos cuyos riesgos sean relativamente difíciles de evaluar si no se dispone



de conocimientos o medios técnicos especializados, porque se requieran análisis o mediciones específicas, será necesario recurrir a servicios externos.

En cualquier caso, la gerencia de pequeñas o medianas empresas dispone de ciertas ventajas para la realización de las evaluaciones de riesgos por sí misma, entre ellas se encuentra el conocimiento preciso de las actividades, organización y medios de su propia empresa y el hecho de que los riesgos son bastante comunes en un mismo sector de actividad y deberían ser conocidos por ella.

Antes de pasar a realizar un Mapa de Riesgos describiremos, para cada una de las unidades de trabajo definidas en el organigrama propuesto, los tipos de riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, a través de la siguiente matriz de riesgos.



9.3.3.1 MATRIZ DE RIESGOS TELSSA – PLANTA BAJA

ÁREA	PUESTO	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE AFECTACIÓN	MEDIDA CORRECTIVA
GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	GERENTE DE TELECOMUNICACIONES	Estrés laboral	Tolerable	Realizar técnicas de relajamiento
		Lumbalgia	Trivial	Tener una mejor higiene postular
		Iluminación	Moderado	Mejor distribución luminosa
		Ruta de evacuación	Importante	Señalizar salida de emergencia
		Ergonómicos	Tolerable	Reubicación del mobiliario de oficina
	COORDINADOR TÉCNICO (A)	Equipos	Tolerable	Establecer sitio adecuado a la libre circulación
		Gabinetes	Importante	Mejorar la ubicación
	UNIDAD TÉCNICA (A)	Caídas, golpes y otros riesgos físicos.	Moderado e Importante	Utilizar arneses de seguridad y brindar los equipos de protección adecuados
		Estrés laboral	Tolerable	Coordinar horarios de trabajo
		Lumbalgia	Moderado	Turnos variables de manejo en las faenas largas.
		Cambios bruscos de temperatura	Moderado	Disminuir la exposición de exteriores.
	JEFE DPTO DE OPERACIONES	Ventilación	Importante	Mejorar Posición del aire Acondicionado
		Espacio reducido	Importante	Acondicionar mobiliario para mayor circulación



ÁREA	PUESTO	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE AFECTACIÓN	MEDIDA CORRECTIVA
Continuación	Continuación	Limpieza de piso	Moderado	Señalización de limpieza
	RESPONSABLE DE BODEGA	Levantamiento de cajas	Tolerable	Uso de equipos de protección
		Ruta de evacuación	Moderado e Importante	Señalizar ruta de evacuación
		Temperatura	Importante	Extractores de calor
		Iluminación	Moderado	Distribución de lámparas
GERENCIA DE ENERGÍA E INFRAESTRUCTURA	GERENTE DE ENERGÍA E INFRAESTRUCTURA	Sistema Eléctrico	Importante	Portar siempre el equipo de protección pertinente
		Vehículos	Tolerable	Conducir con cuidado, riesgo laboral inesperado
	COORDINADOR TÉCNICO (B)	Espacio reducido	Moderado e Importante	Ruta de evacuación
		Estante en mala posición	Tolerable	Ubicar estante de pared fuera del espacio postural
	UNIDAD TÉCNICA (B)	Sistema Eléctrico	Moderado	Uso de equipos aislantes
		Herramientas	Tolerable	Usar instrumentos de protección
		Arcos eléctricos	Moderado	Gafas protectoras
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	GERENTE ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Equipo de cómputo	Tolerable	Uso de protector adecuado
		Ruta de evacuación	Moderado e Importante	Disponer una ruta de evacuación de acuerdo a distancia al exterior



ÁREA	PUESTO	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE AFECTACIÓN	MEDIDA CORRECTIVA
Continuación	ASISTENTE ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Lugar de trabajo inapropiado	Trivial	Mejorar su ubicación
		Iluminación	Moderado	Adecuar la distribución luminosa del lugar
		Espacio reducido	Moderado e Importante	Reubicación y aumento de dimensiones del lugar de trabajo
GERENTE COMERCIAL DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	GERENTE DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	Señalización	Moderado	Realizar ruta de evacuación, Ubicación correcta de las señales de seguridad de la empresa
		Piso húmedo	Tolerable	Señalizar en su tiempo correspondiente el estado del piso
	ASISTENTE DE CÓMPUTO Y SISTEMAS	Ruta de evacuación	Moderado e Importante	Fijar ruta de evacuación
		Sistema eléctrico	Moderado	Mejorar el sistema de cableado de los equipos
		Iluminación	Moderado	Reubicación de lámparas
DPTO DE LICITACIONES Y PROYECTOS	RESPONSABLE DE LICITACIONES Y PROYECTOS	Espacio reducido	Tolerable	Establecer mejor distribución de espacio físico
		Sistema eléctrico	Moderado	Ordenamiento del sistema eléctrico
	ASISTENTE DE LICITACIONES Y PROYECTOS	Estante en mala posición	Tolerable	Mejorar ubicación de mobiliario



ÁREA	PUESTO	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE AFECTACIÓN	MEDIDA CORRECTIVA
DPTO DE LICITACIONES Y PROYECTOS	ASISTENTE DE LICITACIONES Y PROYECTOS	Espacio reducido	Tolerable	Aumentar las dimensiones existentes en esta área
SERVICIOS TECNICOS	RESPONSABLES DE SERVICIOS TÉCNICOS Y ENCARGADO DE UNIDAD TÉCNICA (C)	Sistema eléctrico	Moderado	Usar las medidas de seguridad pertinentes
		Iluminación	Importante y Moderado	Realizar una mejor distribución de lámparas
		Temperatura	Tolerable	Regular aire acondicionado a las temperaturas adecuadas
		Polvos	Tolerable	Limpieza frecuente del sitio de trabajo
DEPARTAMENTO DE VENTAS	JEFE DE DEPARTAMENTO DE VENTAS	Cableado	Importante y Moderado	Restablecer la ubicación del cableado eléctrico y de equipos de cómputo
		Temperatura	Moderado	Mantener Temperatura de oficina.
		Equipos de computo	Tolerable	Usar Protector de Pantalla
	ASISTENTE DE VENTAS	Cableado eléctrico	Moderado	Mejorar la distribución del cableado de sistema eléctrico
		Equipo de oficina	Tolerable	Utilizar los protectores correspondientes
		Partículas y polvos	Tolerable	Limpieza continua de las Divisiones



ÁREA	PUESTO	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE AFECTACIÓN	MEDIDA CORRECTIVA
DEPARTAMENTO DE VENTAS	EJECUTIVAS DE VENTAS	Repisa	Importante y Moderado	Ubicar en lugar alterno
		Sistema eléctrico	Moderado	Mejor distribución de Tomas corrientes y cableado de equipos
		Sistema de cómputo	Tolerable	Protector de equipo de cómputo adecuado
BODEGA	RESPONSABLE DE BODEGA	Espacio reducido, cajas en malas posiciones	Importante e Intolerable	Mejorar la distribución física de los espacios
		Escaleras	Intolerable	Mejorar estado y dimensiones
		Iluminación	Importante y Moderado	Distribución uniforme de luz
	ASISTENTE DE BODEGA	Ventilación	Importante	Extractor de aire caliente
		Cajas y equipos en mala posición	Importante e Intolerable	Establecer una organización adecuada y conforme al producto
		Polvos	Moderado	Limpieza frecuente del área de trabajo
		Ruta de evacuación	Importante y Moderado	Señalizar salida de emergencia



9.3.3.2 MATRIZ DE RIESGOS – PLANTA ALTA

ÁREA	PUESTO	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE AFECTACIÓN	MEDIDA CORRECTIVA
GERENCIA GENERAL	GERENTE GENERAL	Estrés laboral	Tolerable	Realizar acciones de relajamiento
		Lumbalgia	Moderado	Higiene Postural
		Iluminación	Moderado	Mejorar condiciones de iluminación
		Ruta de evacuación	Importante y Moderado	Señalizar salida de emergencia
		Ergonómicos	Moderado	Mejorar estado de las escaleras
	ASISTENTE GERENCIA GENERAL	Equipo de cómputo	Tolerable	Usar protector de pantalla
		Atrapamiento	Importante y Moderado	Espacio reducido
		Escaleras	Importante y Moderado	Ubicar señalización, mejorar su estado
DEPARTAMENTO FINANCIERO	JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO	Iluminación	Moderado	Mejorar distribución de lámparas
		Estantes y gabinetes	Moderado	Mejorar ubicación para prevenir posibles riesgos
		Ruta de evacuación	Importante y Moderado	Señalizar ruta de evacuación, aviso de peligro
	ASISTENTE FINANCIERO	Espacios reducidos	Tolerable	Aumentar Espacio
		Estantes llenos	Moderado	No rebasar la capacidad de los estantes
		Estantes en mala posición	Tolerable	Reubicación de Gabinete de pared



ÁREA	PUESTO	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE AFECTACIÓN	MEDIDA CORRECTIVA
DEPARTAMENTO FINANCIERO	ASISTENTE FINANCIERO	Escaleras	Importante y Moderado	Bajar con cuidado, ubicar señalización
	RESPONSABLE DE CONTABILIDAD	Mesa y gabinetes	Moderado	Mejorar la ubicación de los equipos y materiales de oficina del lugar
		Ruta de evacuación	Moderado e Importante	Crear una ruta de evacuación que ayude la salida rápida
		Estantes en mala posición	Tolerable	Reubicación de estante
		Agotamiento Visual	Tolerable	Usar protector visual
	AUXILIAR CONTABLE	Estrecho de trabajo	Tolerable	Mejorar las condiciones para una mejor estabilidad
		Falta de ruta de evacuación	Moderado e Importante	Realzar ruta de evacuación y ubicar señalización en escaleras
		Tareas repetitivas	Moderado	Buscar cómo realizar las labores de la manera menos monótona
		Partículas y polvo	Tolerable	Realizar limpieza regular en las divisiones y alfombras



ÁREA	PUESTO	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE AFECTACIÓN	MEDIDA CORRECTIVA
DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACION DE PROYECTOS	RESPONSABLE DOCUMENTACION DE PROYECTOS	Escritorio pequeño	Tolerable y Moderado	Acondicionar el local de acuerdo a equipos que utilizan
		Partículas y polvos	Tolerable	Limpieza continua de divisiones y alfombra
		Ergonómico	Importante y Moderado	Mejorar condiciones de las escaleras
	ASISTENTE DE OPERACIONES	Agotamiento visual	Tolerable	Protector adecuado
		Espacio reducido	Atrapamiento	Mover mobiliario para mayor circulación
		Eléctrico	Importante y Moderado	Mejorar la distribución del cableado de las equipos
		Partículas	Tolerable	Limpiar a menudo el área de trabajo
		Escaleras	Importante y Moderado	Ubicar señalización

***Cabe recalcar que estas áreas corren el riesgo de alergias por falta de aseo constante de las alfombras.**



9.3.4 Mapa de Riesgos de TELSSA

Se entiende por *Mapa de Riesgo* al documento que contiene información sobre los riesgos laborales existentes en la empresa. Dependiendo del área y del tipo de tareas que se realizan en cada uno de los puestos de ésta se encontrarán diversos tipos de riesgos (Ergonómicos, Físicos, Químicos, Mecánicos, Biológicos, Psicosociales, etc.).

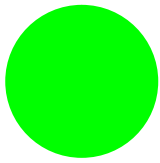
El mapa de riesgos ha proporcionado una herramienta necesaria, para llevar a cabo las actividades de localizar, controlar, dar seguimiento y representar en forma gráfica, los agentes generadores de riesgos que ocasionan accidentes o enfermedades profesionales en el trabajo. De esta manera se ha adecuado para proporcionar el modo seguro de crear y mantener los ambientes y condiciones de trabajo, que contribuyan a la preservación de la salud de los trabajadores, así como el mejor desenvolvimiento de ellos en su correspondiente labor.

Como definición entonces de los mapas de riesgos se podría decir que consiste en una representación gráfica a través de símbolos de uso general o adoptados, indicando el nivel de exposición ya sea bajo, medio o alto, de acuerdo a la información recopilada en archivos o los obtenidos por la encuesta que realizamos para conocer más de las condiciones que se prestan en la empresa para la realización de las tareas diarias asignadas al personal.

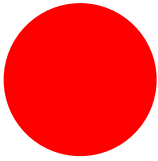
La simbología, permite representar los agentes generadores de riesgos de higiene industrial tales como: ruido, iluminación, calor, radiaciones ionizantes y no ionizantes, sustancias químicas y vibraciones, para lo cual existe diversidad de representaciones, pero nosotros utilizaremos los símbolos que detallaremos a continuación y que se relacionan según los riesgos detallados en la matriz, y que a su vez fueron los que pudieron identificar mediante la realización de la encuesta, el checklist y la observación directa con el medio de trabajo durante nuestra estadía en la empresa.



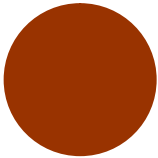
Los colores que se utilizan para ilustrar los grupos de factores de riesgo a continuación se detallan como la base de la simbología actual:



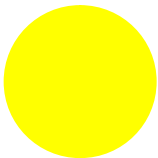
1) El grupo de factores de riesgo derivados de la presencia de agentes físicos: la temperatura, la ventilación, la humedad, el espacio de trabajo, la iluminación, el ruido, las vibraciones, los campos electromagnéticos, las radiaciones no ionizantes, las radiaciones ionizantes. Y que pueden provocar enfermedad ocupacional a las personas trabajadoras



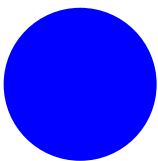
2) El grupo de factores de riesgo derivados de la presencia de agentes químicos que se pueden presentar bajo forma de: polvos o fibras, líquidos, vapores, gases, aerosoles y humos y pueden provocar tanto accidentes como enfermedades ocupacional a las personas trabajadoras.



3) El grupo de factores de riesgo derivados de la presencia de agentes biológicos: bacterias, virus, parásitos, hongos, otros.



4) El grupo de factores de riesgo de origen organizativo, considerando todos los aspectos de naturaleza ergonómica y de organización del trabajo que pueden provocar trastornos y daños de naturaleza física y psicológica.



5) El grupo de factores de riesgo para la seguridad: que conllevan el riesgo de accidente. Este puede ser de diverso tipo según la naturaleza del agente (mecánico, eléctrico, incendio, espacio funcional de trabajo, físico, químico, biológico y ergonómico/organizativa del trabajo) determinante o contribuyente.



6) Factores de riesgos para la salud reproductiva: El daño a la salud reproductiva no solo es de prerrogativa de la mujer que trabaja y por lo tanto deben valorarse los riesgos de esterilidad incluso para los

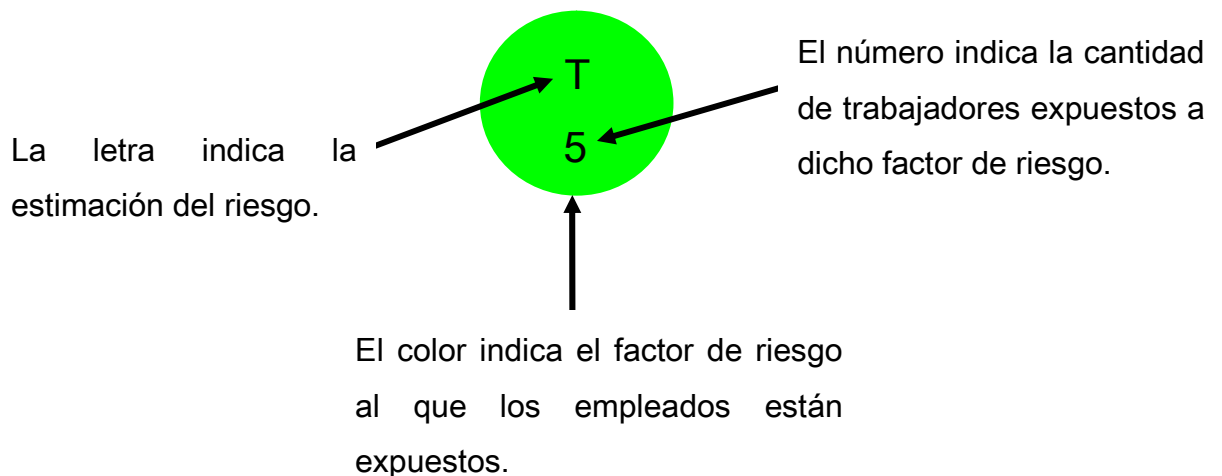


hombres. Pero considerando las posibles consecuencias sobre el embarazo y la lactancia materna es necesario abordar su situación con especial atención. Es necesario considerar los riesgos que conllevan probabilidades de aborto espontáneo, de parto prematuro, de menor peso al nacer, de cambios genéticos en el feto o de deformaciones congénitas.

Cada riesgo se identificó con una de las cinco escalas de gravedad siguientes:

1. Trivial (T)
2. Tolerable (TL)
3. Moderado (M)
4. Importante (IM)
5. Intolerable (IN)

El color según el grupo de factor de riesgo, la inicial del riesgo estimado y el número de personas expuestas, se introduce en el círculo, de tal manera que queda representado en una sola figura. El cual se ejemplifica así:

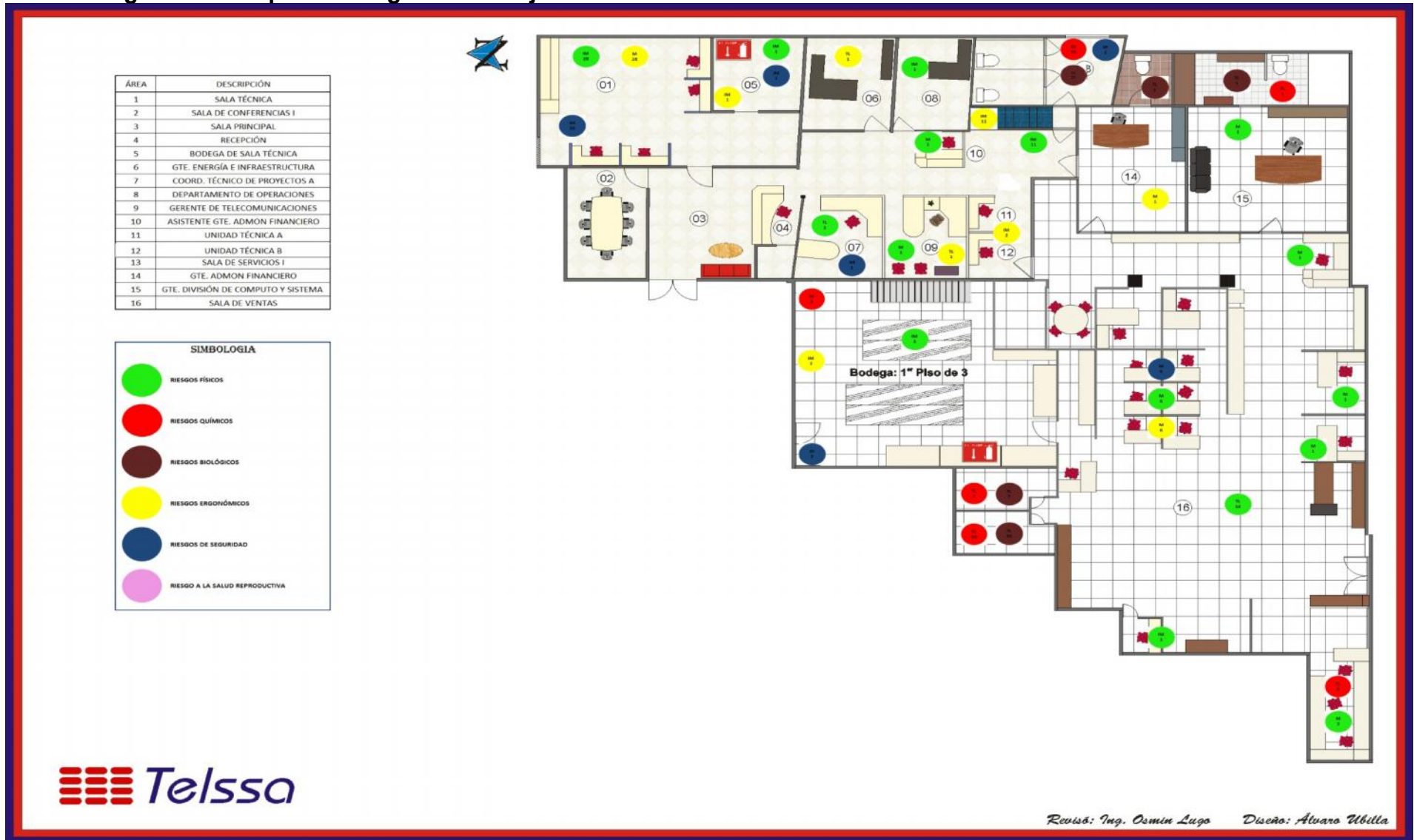


De acuerdo al ámbito geográfico a considerar en el estudio, el mapa de riesgos se puede aplicar en grandes extensiones como países, estados o en escalas menores como empresas o partes de ellas y según el tema a tratar éstos pueden estar referidos a Higiene Industrial, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Asuntos Ambientales.

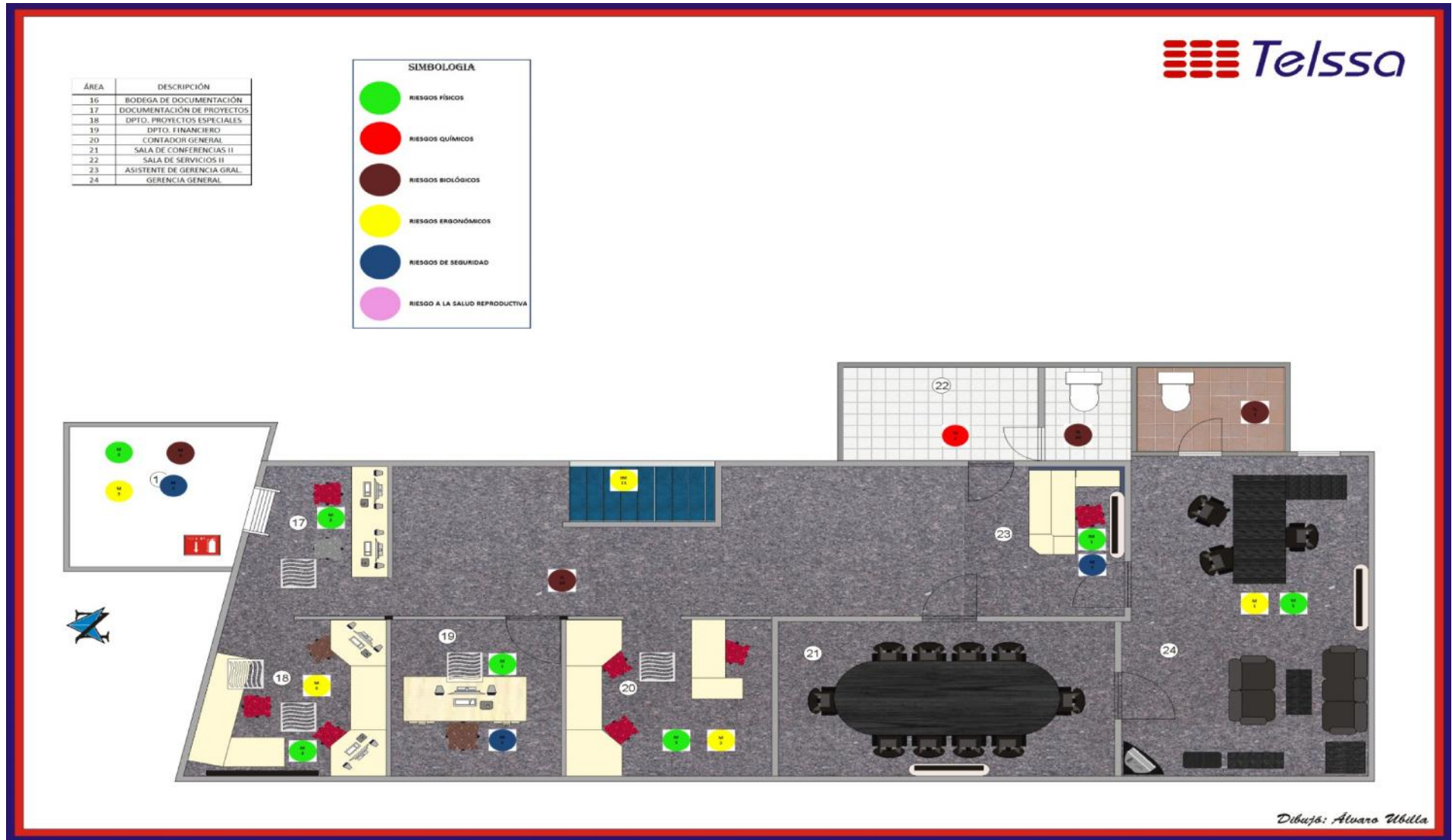


Para la empresa está retomado desde el punto de vista de la Seguridad Industrial y tomaremos como ámbito geográfico a toda la empresa como tal. El mapa se dividió, según el diseño de las instalaciones, en planta baja y en planta alta y como la división técnica de telecomunicaciones no tiene un área laboral física dentro de la empresa y a su vez no es fija, se decidió representarla a través de un diseño estándar de los sitios en los que normalmente trabajan, como puede verse a continuación.

9.3.4.1 Diagrama de Mapa de Riesgo Planta Baja

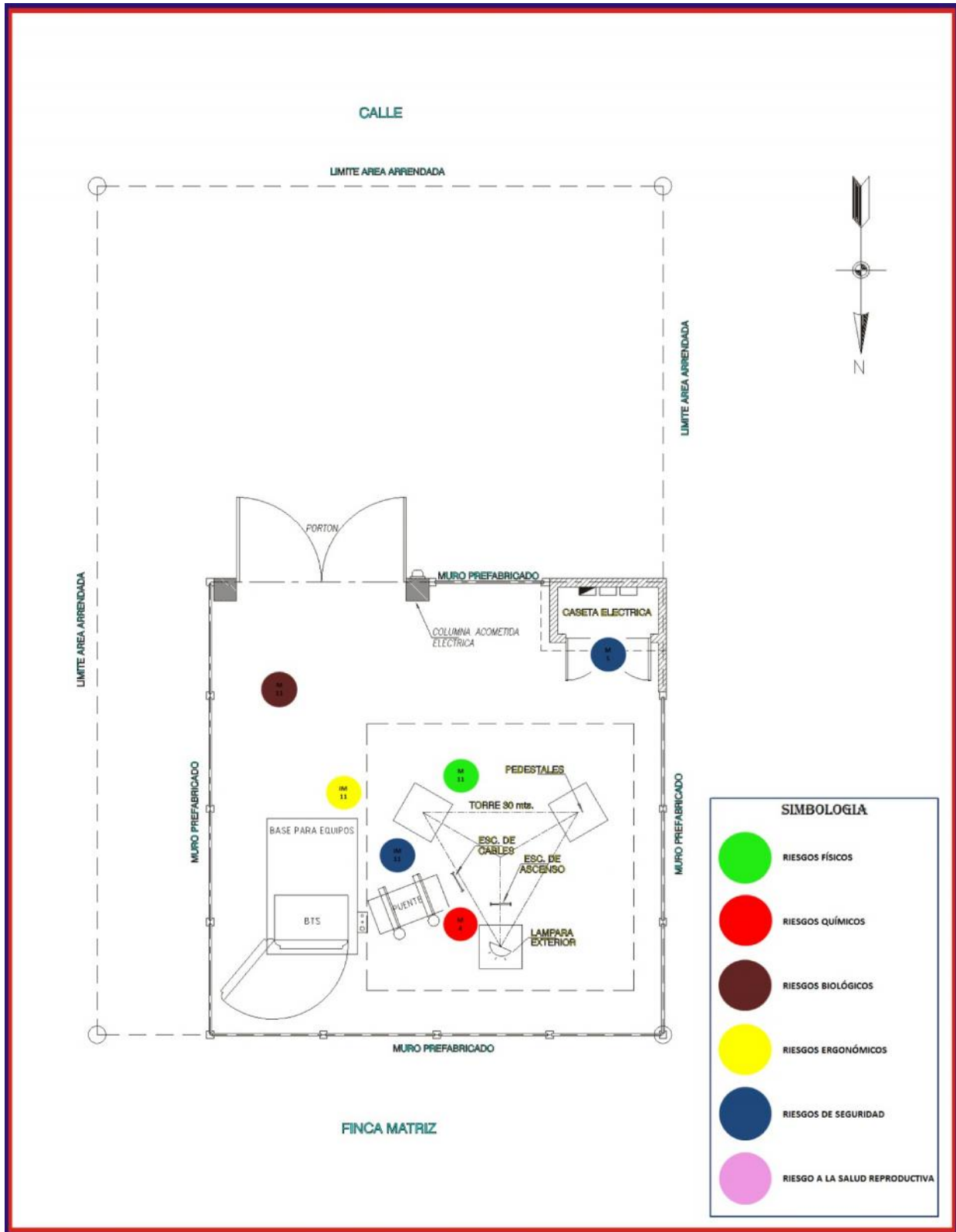


9.3.4.2 Diagrama de Mapa de Riesgo Planta Alta.



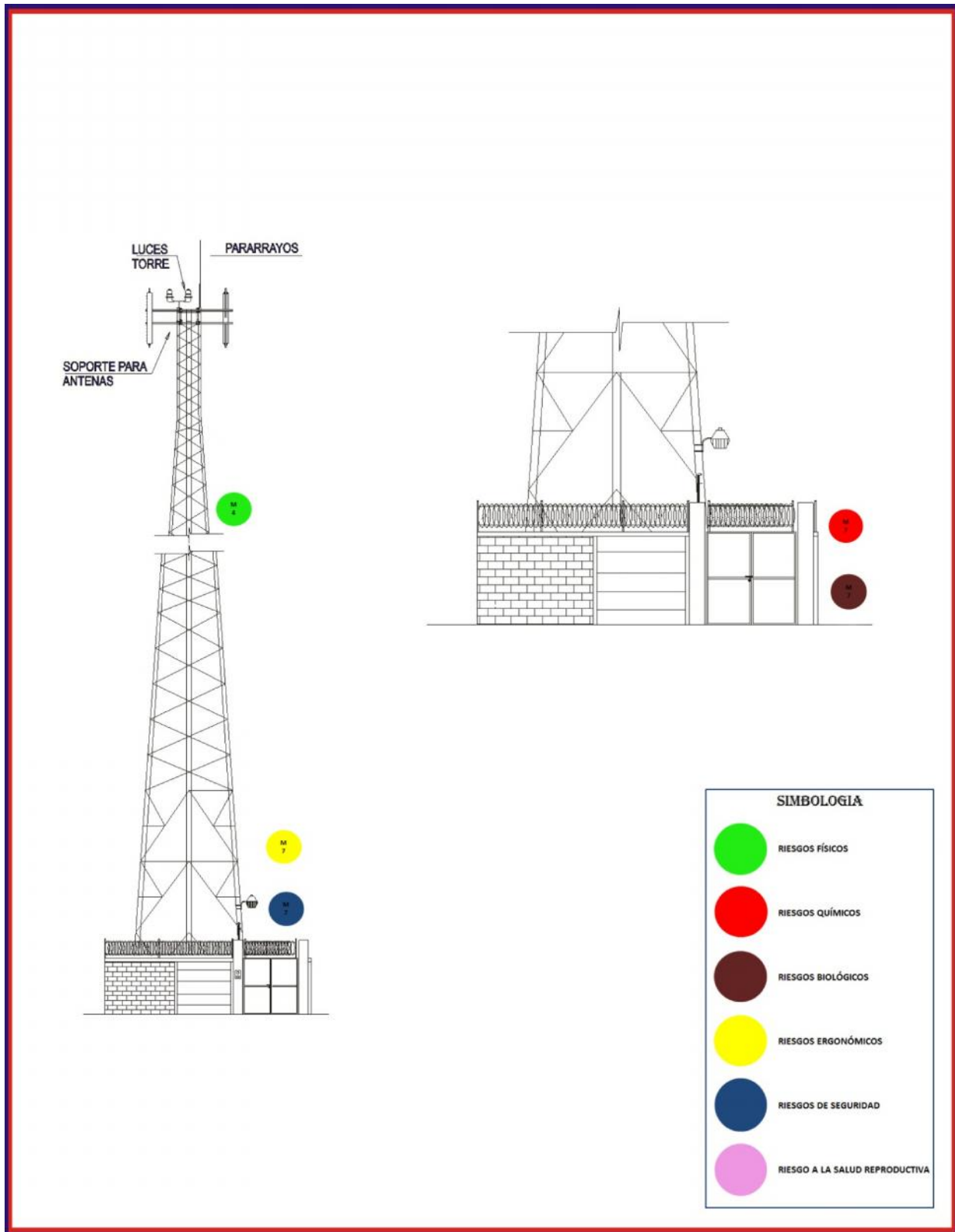


9.3.4.3 Diagrama de Mapa de Riesgo Sitio de Instalación de Enlaces de Red (Vista de Planta)





9.3.4.4 Diagrama de Mapa de Riesgo Sitio de Instalación de Enlaces de Red Vista Frontal.





Después de la matriz y mapa de riesgo se plantean unas cuantas orientaciones para que el manejo de la seguridad que también es en dependencia del empleado y no sólo del empleador.

1. Trabaje en un área limpia.
2. Procure trabaja en un área bien iluminada y ventilada.
3. Identifique que su maquinaria este en buen estado, antes de ponerla en operación.
4. Familiarizase con su maquinaria y equipo antes de tocarla, lea las instrucciones y operaciones de control y aclare sus dudas.
5. Verifique que su equipo posea indicaciones visibles, palancas, manuales, etc. En buen estado y que las guardas se encuentren en su sitio.
6. Reporte cualquier anomalía de su equipo.
7. Utilice su equipo de protección personal. (Guantes, Gafas, Gavacha, Arnés, Casco, etc.)
8. Nunca trate de hacer reparaciones improvisadas o riesgosas con su equipo.
9. Si tiene una máquina a su cargo no permita que otra persona no autorizada la utilice.
10. Observe siempre las reglas de seguridad dentro del área de trabajo.
11. Si va a operar algún equipo o maquinaria no debe de llevar puestos: collares, pulseras, relojes, corbatas, o ropa que pueda atorarse con algún componente durante la operación de la maquinaria.
12. Recuerde que las bromas o juegos dentro del área de trabajo no están permitidas, evite disgustos o llamadas de atención.
13. Informe de cualquier condición de inseguridad que observe en su área.
14. Al terminar de usar su equipo desconéctelo de la electricidad.
15. Límpielo y póngalo en un lugar seguro.

Con esta documentación generada, queda en manos de **TELSSA** la puesta en marcha de los mismos, previendo que esta tome más en cuenta la seguridad del empleado. Se puede, también, crear la documentación necesaria de los equipos de protección requeridos con forme al área de trabajo y los niveles de exposición



al riesgo, que en este trabajo no están reflejados, pero que el mismo le ayude a otros a retomar esta problemática que no solo en TELSSA se encuentra presente.

Una vez planteadas la matriz y mapa de riesgo, para culminar con nuestras propuestas destinadas a superar las dificultades organizacionales y de seguridad de TELSSA, se presenta a continuación el manual de puestos elaborado tomando en cuenta el ordenamiento de los puestos sugerido en el organigrama planteado anteriormente.



MANUAL DE PUESTOS

"TELSSA"



PRESENTACION

Dentro de la organización la experiencia y las técnicas que se usan conforman su tecnología. Si ésta tecnología se documenta adecuadamente, el valor de esta experiencia es invaluable para la propia organización, porque además de enriquecerse, tiene una base de la cual partir para seguir creciendo y desarrollarse. Además, a partir de la tecnología actual, una organización facilita que su personal de nuevo ingreso o promovido, pueda rápidamente asimilar la tecnología actual y generar nueva. De hecho, este es un paso importante para la certificación en calidad.

No documentar la tecnología de la empresa equivaldría a que cada nueva generación de personas que ingrese a la organización tendría que empezar prácticamente de cero para descubrir la manera de funcionar de la empresa.

Una empresa como TELSSA al contar con este manual dependerá en menor medida de los factores externos que han afectado a la organización, ya que la tecnología, la "manera correcta de hacer las cosas" ya estará establecida en sus manuales.

Por supuesto, un manual como este no pretende suprimir las habilidades y sentido común de cada persona. De hecho, la capacidad del personal permitirá renovar y mejorar cada vez este documento.

La finalidad de estos Manuales es documentar la experiencia de la organización, incluyendo claramente lo que ha probado ser útil para TELSSA.



OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Puestos persigue los siguientes objetivos:

1. Lograr la calidad, consistencia y uniformidad en todas las actividades y operaciones que realiza la empresa.
2. Incrementar la productividad de la organización, al disminuir el nivel de desperdicio, las demoras, los errores y los re trabajos.
3. Mantener un sistema de calidad documentado que facilite el flujo de información y comunicación entre los departamentos de diferentes áreas y niveles jerárquicos de la organización.
4. Acelerar y facilitar la inducción o el entrenamiento del personal de nuevo ingreso o que ha sido promovido.
5. Crear una cultura de organización, orientada a la mejora continua.
6. Incrementar la posición competitiva de la organización al poder fácilmente transmitir y multiplicar su tecnología administrativa.
7. Facilitar la toma de decisiones en la empresa.
8. Servir de consulta a todos los colaboradores de la organización.
9. Mantener el sistema organizacional a través del respeto y cumplimiento de las directrices plasmadas en este manual y en los documentos existentes en la organización.
10. Colaborar en el alcance, de manera constante, de los objetivos de la empresa.



DESCRIPCION Y PERFILES DE PUESTOS



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Administración	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Gerencia General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 1 De: 4

Descripciones del Puesto: encargada de la Ejecución de actividades técnicas y administrativas que apoyen la gestión de la Gerencia General.

FUNCIONES

1. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
2. Asistir a la Gerencia en la planificación de actividades y proyectos de interés específico para la misma y en el establecimiento de políticas, normas y procedimientos.
3. Establecer mecanismos de control para garantizar el alcance de los objetivos y metas propuestas de interés particular para la Gerencia.
4. Evaluar y proponer sistemas y formas de simplificación y optimización de las operaciones a su cargo.
5. Coordinar la ejecución de labores, actividades y proyectos de interés específico de la Gerencia.
6. Elaborar presupuestos para actividades y proyectos de índole técnico e interés específico de la Gerencia y promover la adecuada distribución de recursos en los mismos.
7. Colaborar con su superior en la revisión y seguimiento del presupuesto asignado a las dependencias que conforman la Gerencia.
8. Representar a la Gerencia por delegación de ésta en diversos foros internos y externos, reuniones, comisiones, juntas, seminarios y atender a funcionarios ejecutivos de empresas privadas u organismos estatales.
9. Preparar informes sobre estudios, actividades, proyectos e investigaciones a solicitud de la Gerencia.
10. Dar seguimiento a recomendaciones de la auditoría, acuerdos de Junta Directiva y otras entidades internas y externas, en lo que compete a la Gerencia.



"TESSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Administración	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Gerencia General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 2 De: 4

11. Colaborar en la ejecución de actividades administrativas como firmar órdenes de compra, cheques, cajas chicas, pases de vehículos, solicitudes de trámites, memorandos, pases de salida y otros documentos propios del cargo, para los cuales esté autorizado.
12. Participar en la toma de decisiones de actividades propias de la dependencia para la cual labora, junto con el Gerente, cuando se le solicite.
13. Atender y resolver las consultas que le planteen clientes, trabajadores, superiores y público en general relacionados con las actividades a su cargo.
14. Coordinar las labores propias del desarrollo informático y de servicios generales de la Gerencia.
15. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.
16. Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la empresa.
17. Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la empresa.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

HABILIDAD

Formación académica

1. Licenciatura en alguna disciplina profesional afín al puesto.
2. Idiomas: Dominio no imprescindible, pero preferiblemente con conocimientos del Inglés en su escritura, habla y comprensión en un 60%.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Administración	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Gerencia General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 3 De: 4

Experiencia

1. Cinco años. Dos de ellos, al menos, realizando tareas similares a las anteriormente descritas.
2. Conocimiento práctico, como usuaria, del procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas.

Perfil

1. Persona muy equilibrada.
2. Organizada, práctica y eficiente.
3. Alta capacidad de iniciativa y decisión.
4. Motivada por su tarea.
5. Discreción controlada.
6. Seria y muy profesional.
7. Trato personal esmerado.
8. Habilidad de comunicación muy desarrollada
9. Sin limitación de horario.

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación, manejo y custodia de información no confidencial o por el manejo de recursos materiales de baja cuantía.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Mecanografía, a partir de 250 pulsaciones por minuto.
4. Esporádicamente el funcionario moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Administración	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Gerencia General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 4 De: 4

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Asistente Financiero	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Jefe del Departamento Financiero	Página: 1	De: 4

Descripciones del Puesto: Asistir al jefe del departamento en el análisis de estados financieros, recopilando, registrando y llevando el control de la información; a fin de apoyar la correcta elaboración de los informes financieros de la dependencia.

FUNCIONES

1. Asistir al gerente financiero en el cumplimiento de sus funciones.
2. Archivar órdenes de compra y llevar su control con las debidas facturas.
3. Mantener el control de las cuentas por cobrar a clientes de la empresa.
4. Gestionar los cobros de las cuentas vía telefónica y si se requiere se traslada a los diversos sitios para realizar dicha actividad.
5. Controlar el registro de las cuentas por pagar de los proveedores (nacionales e internacionales) de la empresa.
6. Gestionar los depósitos de los cheques una vez realizado el cobro.
7. Hacer recibos de caja y archivarlos con sus respectivas retenciones.
8. Revisar oportunamente los estados de cuenta de las respectivas actividades financieras, administrativas y contables que se llevan a cabo en la dependencia.
9. Recopila y codifica información financiera suministrada por las diferentes unidades.
10. Elabora series estadísticas, cuadros, gráficos y proyecciones de tipo financiero.
11. Efectúa cálculos para la obtención de índices financieros.
12. Revisa, clasifica y ordena reposiciones de fondo de trabajo, fondos especiales y cajas asignadas a las diversas unidades.
13. Lleva el registro y control de la disponibilidad presupuestaria.
14. Elabora comprobantes de pago por diversos conceptos.
15. Apoya en el análisis de ejecución o modificación presupuestaria.
16. Hace seguimiento a los compromisos financieros de la Institución.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Asistente Financiero	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Jefe del Departamento Financiero	Página: 2	De: 4

17. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
18. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
19. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

HABILIDAD

Formación académica

1. Lic. en Contabilidad y Finanzas, Técnico Medio en Contabilidad o un 75% del pensum académico correspondiente a estas disciplina.
2. Técnico medio en secretariado.
3. Conocimientos de Computación, Ejecución presupuestaria y Contabilidad.

Experiencia

1. Dos años. Uno de ellos, al menos, realizando tareas similares a las anteriormente descritas.
2. Conocimiento práctico, como usuaria, del procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas.

Perfil

1. Persona muy equilibrada.
2. Organizada, práctica y eficiente.
3. Discreta.
4. Analítica.
5. Seria y muy profesional.
6. Trato personal esmerado.
7. Habilidad de comunicación muy desarrollada.
8. Buenas relaciones interpersonales.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: Departamento Financiero Puesto: Asistente Financiero Jefe Inmediato: Jefe del Departamento. Financiero	Fecha:Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 3 De: 4
--	---

9. Persuasión.
10. Facilidad en la realización de cálculos.
11. Responsable y disciplinada.
12. Capacidad creativa con iniciativa.
13. Administración financiera

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación, manejo y custodia de información confidencial y por el manejo de recursos materiales de considerable cuantía.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Esporádicamente el funcionario moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual.
4. El cargo exige el esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades del puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilado, libre de ruidos intensos, de humedad, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.
2. Horario de trabajo de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: Departamento Financiero Puesto: Asistente Financiero Jefe Inmediato: Jefe del Departamento. Financiero	Fecha:Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 4 De: 4
--	---

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras

Observaciones

Los errores cometidos pueden ocasionar daños sobre personas, materiales o equipos, instalaciones, funciones u operaciones que producen consecuencias de alguna consideración, pero fáciles de detectar y corregir en virtud de los procedimientos y normas vigentes.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Departamento de Contabilidad	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Auxiliar Contable	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Contador	Página: 1 De: 4

Descripción del Puesto: Encargado de la ejecución de labores de registro, control de datos y análisis del área contable, que requiere la aplicación de principios técnicos de contabilidad.

FUNCIONES

1. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
2. Recibir la documentación contable que sirve de soporte a las operaciones y transacciones de la entidad, revisando su exactitud y devolviendo aquellos que presentan datos ilegibles e incompletos.
3. Codificar los diversos documentos contables de acuerdo al Manual de Cuentas de la empresa y realizar el registro de los asientos de diario, ajustes, reclasificaciones y otros movimientos de naturaleza contable.
4. Distribuir los documentos de naturaleza contable a otras unidades de la empresa, así como distribuir los listados de cheques.
5. Mantener actualizados los archivos de comprobante y otros documentos de naturaleza contable y mantener el control consecutivo de los documentos.
6. Mantener actualizados los registros auxiliares asignados de aquellas cuentas del sistema contable.
7. Analizar y conciliar cuentas contables que presentan inconsistencias dentro del sistema.
8. Realizar conciliaciones de poco movimiento de las diferentes cuentas bancarias de la empresa.
9. Participar en los inventarios físicos de suministros, materiales y herramientas ubicados en los diferentes almacenes de la empresa identificando claramente



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Departamento de Contabilidad	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Auxiliar Contable	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Contador	Página: 2 De: 4

- ubicación y cantidades reales existentes.
10. Colaborar con la toma física de los activos fijos.
 11. Atender y evacuar consultas del personal interno referente a la codificación contable y otros movimientos.
 12. Preparar cuadros, informes, listados, memorándums y otros documentos simples propios del Departamento de Contaduría.
 13. Auxiliar en labores contables al cuerpo de contadores de la empresa, siguiendo sus directrices.
 14. Mantener actualizado los libros legales de la empresa.
 15. Revisar oportunamente los Estados de Cuenta por ventas a los clientes respectivos.
 16. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.
 17. Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la empresa.
 18. Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la empresa.
 19. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

HABILIDAD

Formación académica

Técnico Medio en Contabilidad o un 75% del manejo de los estudios de una carrera universitaria a fin al puesto en cuestión.

Experiencia

De seis meses a un año de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Departamento de Contabilidad	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Auxiliar Contable	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Contador	Página: 3 De: 4

Perfil

1. Persona con iniciativa
2. Responsable
3. Alto nivel de discreción.
4. Capacidad analítica
5. Creatividad
6. Dinamismo
7. Honradez
8. Redacción y ortografía
9. Manejo de equipo de cómputo y oficina.
10. Buena presentación.

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación, manejo, custodia de información contable que maneja considerada de alta confidencialidad y por el manejo de recursos materiales y económicos de alta cuantía.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Esporádicamente el funcionario moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo.
2. Memoria y atención
3. Concentración

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades del puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilado, libre de ruidos intensos,



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Departamento de Contabilidad	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Auxiliar Contable	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Contador	Página: 4 De: 4

<p>de humedad, de olores desagradables y de sustancias tóxicas.</p> <p>2. Horario de trabajo de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.</p>
<p>Riesgos Identificados</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cansancio Visual2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)3. Caídas (Mal estado de las escaleras) <p>Prevención</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mejorar la distribución de luminarias2. Aumentar espacios de oficina3. Diseño uniforme de escaleras
<p>Observaciones</p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar daños sobre personas, materiales o equipos, instalaciones, funciones u operaciones que producen consecuencias de alguna consideración, pero fáciles de detectar y corregir en virtud de los procedimientos y normas vigentes.</p>



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Tesorero (a)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Financiero	Página: 1 De: 4

Decscripcion del Puesto: Realizar por medio de la Gerencia Financiera y Administrativa, la gestión de los Recursos Financieros, las actividades relacionadas con el pago de los compromisos institucionales, así como mantener actualizados los auxiliares respectivos que se requieran durante el Proceso Administrativo Financiero.

Funciones

1. Elaborar el Presupuesto de Efectivo con base al Plan Anual de Trabajo.
2. Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos, todas las acciones legales relacionadas con el manejo del pago de Remuneraciones del personal.
3. Emitir los requerimientos de fondos que serán asignados a las diversas áreas de la empresa.
4. Registrar en soportes toda la información contenida en la documentación probatoria de los ingresos y egresos, para que se genere el registro contable en forma automática; así como efectuar las correcciones que sean identificadas al momento de la validación en el área contable.
5. Verificar la Transferencia de Fondos a las Cuentas Corrientes de los diferentes bancos de créditos.
6. Efectuar los registros correspondientes a las transacciones generadas en las Cuentas Corrientes con los diferentes soportes auxiliares de los bancos.
7. Depositar los fondos correspondientes a los diversos proyectos que se llevan a cabo en cada una de las áreas.
8. Efectuar pagos de Bienes y Servicios, Remuneraciones de los distintos sistemas de pagos; Así como retener y remesar lo correspondiente a los descuentos de ley.
9. Transferir fondos a empresas contratadas para efectuar el pago por el sistema de Jornadas laborales.



"TESSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Tesorero (a)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Financiero	Página: 2 De: 4

10. Coordinar con la Administración Financiera el pago por desembolso de compras que se realizan a cuenta de la dependencia.
11. Cumplir con otras funciones adicionales asignadas por su jefe inmediato.

HABILIDADES

Formación Académica

1. Título académico de Licenciado en Contaduría, Administración de Empresas o Economía.
2. Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel.

Experiencia

1. Un mínimo de cinco años de experiencia en puesto similar.
2. Conocimientos sobre leyes tributarias y fiscales de la Corte de Cuentas de la República.
3. Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto, Código de comercio.

Perfil

1. Planificador, metódico, ordenado.
2. Responsable
3. Honrado
4. Capacidad de análisis y de síntesis
5. Excelentes relaciones interpersonales
6. Eficiente administración del tiempo.
7. Habilidad numérica
8. Excelente manejo de Windows y Microsoft Office.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Tesorero (a)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Financiero	Página: 3 De: 4

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la realización de sus actividades, el manejo de recursos propios de la empresa, la distribución lógica de los recursos destinados a las diferentes áreas, así como del manejo de información confidencial propia del puesto en cuestión.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Eficiencia en la realización de las actividades propias del puesto.
2. Memoria y Atención
3. Concentración
4. Trabajar bajo presión
5. Alta capacidad para el conteo monetario.
6. Se traslada en ciertas ocasiones de su puesto de trabajo para la entrega y coordinación de los documentos que se generan al realizar las actividades, accesos a firmas, etc.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. Espacio de oficina reducido
2. Iluminación defectuosa
3. Área fuera de peligros relacionados con polvos, bacterias, etc.
4. Libre de accidentes ergonómicos
5. El horario de trabajo establecido es de 8:00 am hasta las 5:30 pm.
6. Posee buenas condiciones ambientales, ventilación, libre de ruidos intensos, no existe humedad y no se detectan sustancias tóxicas que dañen la salud del ocupante del puesto.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Tesorero (a)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Financiero	Página: 4 De: 4

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Secretaria Administrativa	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente Administrativa Financiera	Página: 1	De: 5

Descripciones del Puesto: Ejecuta actividades enfocadas al apoyo logístico de las gestiones de la gerencia administrativa.

FUNCIONES

1. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
2. Participar en la elaboración, justificación y análisis del presupuesto de su dependencia.
3. Llevar el control del presupuesto asignado a su dependencia, dar seguimiento a su ejecución y al cumplimiento de metas del Plan Anual Operativo.
4. Realizar los trámites necesarios para gestionar la adquisición de activos, repuestos y equipo menor que se requieren en la dependencia para la cual labora, llevar el control de los movimientos del inventario asignado al personal y velar por el buen estado y mantenimiento del mismo.
5. Confeccionar y llevar el control de los pedidos de artículos, órdenes de pago, órdenes de trabajo, vales de comida, planillas, tarjetas de control de tiempo para el personal, horas extras, y otros aspectos relacionados con el recurso humano, viáticos, mantenimiento de vehículos, confección de solicitud de trámites, requisiciones, órdenes de compra, control de cupones de combustible, entre otros.
6. Administrar y controlar los diversos contratos de servicios públicos o privados que se tienen en la dependencia, tales como: consultoría, servicios de capacitación, mantenimiento y reparación de vehículos, alquileres de equipos (central telefónica, fax, fotocopidora y otros), limpieza, entre otros.
7. Planificar, coordinar y controlar los servicios de transporte que requieren los miembros de la dependencia para la cual labora y coordinar las contrataciones de



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Secretaria Administrativa	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente Administrativa Financiera	Página: 2	De: 5

vehículos o medios de transporte particulares cuando éstos se requieran.

8. Planificar, coordinar y controlar los servicios de transporte que requieren los miembros de la dependencia para la cual labora y coordinar las contrataciones de vehículos o medios de transporte particulares cuando éstos se requieran.

9. Llevar un registro permanente y actualizado de todos los vehículos y maquinaria asignada a la dependencia para la cual labora, programar y llevar el control del mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos, gestionar las reparaciones necesarias, realizar los pedidos de repuestos y presentar los respectivos informes a las diferentes dependencias.

10. Coordinar con el Departamento de Administración de Servicios Generales la obtención de los documentos necesarios para la circulación de los vehículos y los seguros correspondientes.

11. Custodiar los cupones de combustible asignados para los vehículos de la dependencia para la cual labora, llevar un control del uso de los mismos, efectuar la liquidación mensual verificando el consumo de combustibles registrado en las tarjetas contra las facturas presentadas (cupones y litros utilizados) y elaborar el informe mensual del consumo y kilometraje para el Departamento de Contabilidad.

12. Revisar diariamente las medidas de los tanques de consumo interno de gasolina y diesel para incluir la información en el sistema y confeccionar un informe mensual al respecto.

13. Confeccionar y enviar al Instituto Nacional de Seguros las órdenes para atención, así como las denuncias por accidentes de trabajo e incapacidades a la Caja Costarricense del Seguro Social y darles el seguimiento respectivo.

14. Colaborar en el proceso de legalización de libros de la Empresa.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Secretaria Administrativa	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente Administrativa Financiera	Página: 3	De: 5

15. Velar por la correcta y oportuna tramitación de los asuntos de orden administrativo que son sometidos a consideración de su superior inmediato.

16. Organizar y mantener actualizados los archivos administrativos y técnicos, que resulten de las operaciones diarias a su cargo.

17. Custodiar fondos de caja chica u otros, cuando le sea requerido y realizar las liquidaciones de gasto correspondiente. Supervisar y controlar los registros de firmas autorizadas en lo que respecta a Caja Chica y órdenes de pago a nivel de la dependencia en que labora.

18. Confeccionar índices de gestión relativos a su dependencia.

19. Atender y evacuar consultas de sus compañeros, otros funcionarios y público en general, relacionadas con la labor de su dependencia, orientarlo o ponerlo en contacto con los funcionarios correspondientes.

20. Preparar los informes periódicos o especiales relacionadas con las actividades de su dependencia que su superior le solicite.

21. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.

22. Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la empresa.

23. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le sean asignadas por su superior inmediato.



"TELSSA"

MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Departamento Financiero	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Secretaria Administrativa	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente Administrativa Financiera	Página: 4	De: 5

HABILIDAD

Formación académica

Diplomado o 75% de los créditos aprobados para el plan de estudios de una carrera universitaria en alguna disciplina profesional a fin al puesto.

Experiencia

De un año a tres años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

Perfil

1. Capacidad analítica
2. Creatividad
3. Dinamismo
4. Discreción
5. Relaciones humanas
6. Facilidad de palabra
7. Honradez
8. Iniciativa
9. Redacción y ortografía
10. Cortesía
11. Trabajo en equipo
12. Manejo de equipo de cómputo y de oficina.
13. Buena presentación
- 14.

RESPONSABILIDAD

Responsable por el manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos materiales y económicos de cuantía considerable.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: Departamento Financiero Puesto: Secretaria Administrativa Jefe Inmediato: Gerente Administrativa Financiera	Fecha:Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 5 De: 5
--	--

ESFUERZO REQUERIDO

1. Esporádicamente el funcionario moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo.
2. Uso indispensable del sentido de la memoria y la atención.
3. Concentración
4. Dinamismo
5. Creatividad

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades del puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilado, libre de ruidos intensos, de humedad, de olores desagradables y de sustancias tóxicas.
2. Horario de trabajo de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Departamento de Operaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Operaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable del Departamento de Operaciones	Página: 1 De: 4

Descripciones del Puesto: Encargado de Apoyar en la organización, control y manejo de las entradas y salidas de materiales y equipos de Exportación e Importación, así como para los proyectos que se ejecutan a nivel nacional.

FUNCIONES

1. Apoyar en la Planificar, coordinar, ejecutar y supervisar las acciones referidas a la administración, registro y control de los bienes propiedad de la empresa, así mismo de las gestiones coordinadas para la realización de proyectos.
2. Emitir, para la Responsable del Departamento de Operaciones, los informes que ésta solicite relacionados con la disposición, adquisición y recuperación de los equipos y accesorios propios de la empresa.
3. Manejar el inventario de los equipos y accesorios en existencia para mantener el control, disposición y adquisición de los mismos.
4. Establecer reportes de entrada y salida de materiales de las bodegas existentes en esta dependencia.
5. Verificar la entrada y salida de los productos provenientes de proveedores tanto nacionales y extranjeros, así como la entrega de los mismos a los diversos clientes.
6. Colaborar en la implementación de diferentes medidas que permitan generar una mayor rentabilidad de los recursos materiales y monetarios.
7. Apoyar a Responsable de departamento en cuestión con los documentos firmados que contengan la circulación y trasiego de los equipos y materiales que se encuentran ubicados en las bodegas de esta dependencia, de tal manera que se genere un registro tanto de entradas como salidas de los mismos.
8. Realizar la actualización de los registros y archivos que soportan las actividades operativas de puesto en cuestión.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Operaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Resp. del Departamento de Operaciones	Página: 2 De: 4

9. Realizar la entrega de equipos y accesorios a los diferentes clientes de la dependencia de manera que se asegure dicha acción en la bodega de los mismos.
10. Mantener la actualización de los diferentes archivos generados para cada una de las actividades que se llevan a cabo en el departamento del puesto en cuestión.
11. Dar de alta y baja de los activos fijos de acuerdo a las normativas contables y procedimientos administrativos.
12. Codificar, elaborar acta de entrega, calcular la depreciación y actualizar el inventario de activo fijo de la empresa, en coordinación con el área de contabilidad y finanzas.
13. Apoyar a su superior en la preparación de informes de las actividades en proceso y de aquellas que han sido realizadas con satisfacción, de tal manera que se presente a la Gerencia General al momento que estas lo soliciten.
14. Todas aquellas inherentes al puesto en cuestión que sean orientadas por sus superiores jerárquicos.

HABILIDAD

Formación académica

1. Estudiante de carreras de ciencias económicas o ingeniería
2. Conocimiento de importaciones y compras
3. Administración y Manejo de Materiales
4. Conocimiento de materiales y equipos de telecomunicaciones
5. Inglés técnico

Experiencia

1. Al Menos de dos años en la aplicación de las actividades antes mencionadas.
Conocimiento práctico, como usuario, del procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Operaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Resp. del Departamento de Operaciones	Página: 3 De: 4

Perfil

1. Persona muy equilibrada.
2. Organizada, práctica y eficiente.
3. Alta capacidad de iniciativa y decisión.
4. Persona seria y profesional
5. Motivada por su tarea.
6. Discreción controlada.
7. Excelente Relaciones humanas
8. Orientado al servicio del cliente
9. Responsable
10. Manejo de programas bajo ambiente Windows
11. Manejo de Excel avanzado
12. Trato personal esmerado.
13. Habilidad de comunicación muy desarrollada

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación, manejo y custodia de información poco confidencial o por el manejo de recursos materiales, equipos y accesorios de considerable cuantía.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Esporádicamente el funcionario moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo.
2. Uso indispensable del sentido de la memoria y la atención.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Operaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Resp. del Departamento de Operaciones	Página: 4 De: 4

- 3. Concentración
- 4. Dinamismo
- 5. Creatividad

Constantemente el ocupante del puesto estará disponible para la movilización y traslado de equipos y materiales, así como para salir de las instalaciones de la empresa para realizar la entrega de los mismos al cliente final.

CONDICIONES DE TRABAJO

- 1. El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades del puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilado, libre de ruidos intensos, de humedad, de olores desagradables y de sustancias tóxicas.
- 2. Capacidad de laborar fuera de tiempo normal con respecto a las actividades de su superior inmediato, día laboral comprendido entre 8:00 am y 5:30 pm.

Riesgos Identificados

- 1. Cansancio Visual
- 2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
- 3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

- 1. Mejorar la distribución de luminarias
- 2. Aumentar espacios de oficina
- 3. Diseño uniforme de escaleras
- 4. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad de formulación (A)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable Dpto. de Documentación de Proyectos	Página: 1 De: 4

Descripciones del Puesto:

Ejecución de trabajos técnicos gráficos en el área de ingeniería y arquitectura, así como la elaboración de documentos de soporte que apoyen en la parte de logística y puesta en marcha de los proyectos.

FUNCIONES

1. Modificación y administración de planos de los sitios de enlace.
2. Diseñar o modificar los planos inmersos en los informes finales entregados a los clientes de la división de telecomunicaciones una vez concluido un proyecto.
3. Colaborar en la recolección de datos de campo para el diseño de obras y actualizaciones de planos.
4. Clasificar, ordenar y archivar planos de los diferentes proyectos en ejecución y brindar información de los mismos a las diferentes gerencias de la empresa.
5. Dibujar planos eléctricos y de ingeniería en general, utilizando para su elaboración un software especializado.
6. Utilizar base de datos y programas auxiliares para traslado de información relacionada con dibujo, interpretación de datos y de coordenadas, poligonales, curvas de nivel, perfiles, cortes isométricos y detallados.
7. Realizar cálculos matemáticos usando instrumentos y tablas de ingeniería con el fin de determinar, entre otras características, cálculos de materiales, volúmenes, escalas, dimensiones y superficies.
8. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.
9. Diseñar y elaborar gráficos, brochur, afiches y portadas cuando se le solicite.
10. Realizar cualquier otra actividad asignada por su superior inmediato.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Unidad de formulación (A)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Responsable Dpto. de Documentación de Proyectos	Página: 2	De: 4

HABILIDAD

Formación académica

1. Título de Técnico Medio.
2. Dibujo Técnico o Diseño Gráfico.
3. Dibujo Arquitectónico.

Experiencia

De uno a tres años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto en cuestión.

Perfil

1. Complejidad
2. Trabajo en equipo.
3. Es indispensable poseer conocimientos de Autocad (software de Dibujo), en una y dos dimensiones.
4. Capacidad analítica y creatividad.
5. Requiere de moderada iniciativa y supervisión.
6. Planear sus actividades y decidir sobre métodos y procedimientos de trabajo a seguir. Mantener la actualización de los software requeridos para sus tareas.
7. Debe resolver situaciones distintas relacionadas con su área de trabajo o la de otros puestos, que requieren aplicar su criterio para coordinar e integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, analizar y recomendar las medidas correctivas, para obtener la solución.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad de formulación (A)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable Dpto. de Documentación de Proyectos	Página: 3 De: 4

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la administración de recurso humano que desarrolla principalmente actividades de nivel operativo, por la preparación manejo y custodia de información confidencial o manejo de recursos materiales de alguna cuantía.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Con frecuencia el funcionario moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual.
2. Se desplaza fuera de su lugar de trabajo.
3. Concentración

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades del puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilado, libre de ruidos intensos, de humedad, de olores desagradables y de sustancias tóxicas.
2. Horario de trabajo de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad de formulación (A)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable Dpto. de Documentación de Proyectos	Página: 4 De: 4

3. Diseño uniforme de escaleras
4. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Osmin Antonio Lugo y Br. Ismena Larisa Alexander
Puesto: Recepcionista	Página: 1 De: 3
Jefe Inmediato: Gerente General	

Descripciones del Puesto: Atención del público que acude a la Empresa, operación de la central telefónica y recepción de la correspondencia.

FUNCIONES

1. Atender la central telefónica con prontitud y cortesía, canalizar las llamadas a la persona correspondiente y efectuar las llamadas que se le soliciten.
2. Archivar documentos.
3. Recibir correspondencia y coordinar su entrega al funcionario o dependencia al cual está dirigida.
4. Atención al cliente.
5. Llevar control de todas las órdenes que entran en la empresa.
6. Fotocopiar documentos cuando sea necesario.
7. Ayudar en las distintas operaciones de la empresa cuando se requiere y es solicitado por los altos puestos de la dependencia.
8. Asistir con la Gerente de Telecomunicaciones en la preparación de los protocolos de los proyectos e informes finales así mismo cuando esta lo requiera.
9. Llevar control de combustible viáticos y caja chica cuando sea necesario.
10. Realizar labores de oficina que el ejercicio del cargo le demande.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

HABILIDAD

Formación académica

Estudios Secundarios aprobados o Técnico Medio en Secretariado.

Experiencia

1. De seis meses a un año de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Recepcionista	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 2	De: 3

el área de especialidad del cargo.

2. Buen manejo de tareas administrativas.

Perfil

1. Iniciativa
2. Complejidad y supervisión recibida
3. Debe resolver situaciones similares de poca complejidad, buscando nuevos cursos de acción para obtener la solución.
4. Responsabilidad
5. Buen porte y aspecto
6. Discreción
7. Relaciones humanas
8. Facilidad de palabra
9. Honradez
10. Cortesía
11. Manejo de equipos de cómputo y de oficina.
12. Manejo de centrales telefónicas y de servicio al cliente.

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos que se disponen para la entrega a los demás empleados de esta dependencia.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Traslada artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Recepcionista	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 3 De: 3

2. Manejar maquinaria o equipo de oficina que requiera del uso de los cinco sentidos.
3. Concentración al máximo en la realización de las funciones que se le asignen.
4. Capacidad de retención de alto nivel.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades del puesto ofrece condiciones climáticas y ambientales normales; no se presenta ruidos intensos, iluminación deficiente, humedad, temperaturas cambiantes, olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
2. El horario de trabajo es de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras
4. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Ingeniero de Campo	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Coordinador Técnico de Proyectos (A)	Página: 1 De: 4

Descripciones del Puesto: Persona encargada de realizar la configuración de los respectivos equipos para los enlaces establecidos en los distintos proyectos del área de telecomunicaciones.

FUNCIONES

1. Supervisar y realizar las ordenes de trabajo del área de telecomunicaciones.
2. Instalación y configuración de equipos de telecomunicaciones, radios y micro enlaces realizados.
3. Resolver problemas de fallo que se presenten en los diferentes enlaces a cargo de la empresa.
4. Asistir si es necesario al Coordinador técnico de proyectos del área en cuestión a realizar actividades que este lleva a cabo en las oficinas, según sea conveniente.
5. Establecer el respectivo enlace de los equipos Ericsson, Harris, Airmux-RAD, etc. Según sea el proyecto que se lleva a cabo.
6. Entrega de instalaciones terminadas de los sitios entregados por el cliente para las respectivas tareas.
7. Instalar antenas, revisar coordenadas del sitio y subir a las torres cuando se requiere.
8. Realizar las medidas correspondientes de los equipos instalados para generar las medidas requeridas por el cliente.
9. Dirigir al equipo de trabajo a su cargo para la correcta instalación de los equipos requeridos por el cliente.
10. Trasladar los equipos y accesorios de las instalaciones a realizar a los diferentes sitios generados por el cliente.
11. Mantener la correcta ubicación y distribución de los equipos de manera tal que se genere un archivo sobre el curso de la ejecución de los diferentes proyectos.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Ingeniero de Campo	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Coordinador Técnico de Proyectos(A)	Página: 2	De: 4

12. Realizar cualesquier otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

HABILIDAD

Formación académica

- Ingeniero en telecomunicaciones, en sistemas o computación.
- Conocimiento imprescindible de paquetes de software de telecomunicaciones.

Experiencia

De uno a dos año de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del cargo.

Perfil

1. Liderazgo
2. Iniciativa
3. Capacidad de aprendizaje
4. Complejidad y supervisión recibida
5. Responsabilidad
6. Relaciones humanas
7. Honradez
8. Trabajo en equipo
9. Puntualidad
10. Desempeño
11. Esmero
12. Dedicación



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Ingeniero de Campo	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Coordinador Técnico de Proyectos(A)	Página: 3 De: 4

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación y el manejo de recurso humano y material que se disponen para la entrega del proyecto a su jefe inmediato.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Trasladar artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo.
2. Concentración y Fuerza Física
3. Estar de pie.
4. Postura forzada sostenida.
5. Equilibrio.
6. Movimientos repetitivos.
7. Memoria y atención.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades del puesto ofrece condiciones climáticas y ambientales variantes o se ejecuta en lugares abiertos, en algunas ocasiones presenta ruidos intensos, iluminación deficiente, humedad, temperaturas cambiantes, olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
2. No se sujeta a ningún horario laboral.
3. Estar disponible en cualquier tiempo a realizar viajes fuera de la capital.
4. Trabajar bajo presión.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Ingeniero de Campo	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Coordinador Técnico de Proyectos(A)	Página: 4 De: 4

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras
4. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad Técnica A	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Coordinador Técnico de Proyectos (A)	Página: 1 De: 3

Descripciones del Puesto: Dichos técnicos se encargan de ejecutar la instalación de las antenas de redes de telecomunicaciones, de la instalación de los radio base de cada sitio y del mantenimiento de cada una de estas según se presente la necesidad de realizarlo.

FUNCIONES

1. Instalación de antenas celulares y radio base (RBS´S).
2. Instalación de equipos de microondas.
3. Entrega de instalaciones mencionadas.
4. Tendido de cableado en sistema Mini link y Harris.
5. Mantenimiento de torres.
6. Instalación física de Nodos Multipropósito (DXE-30, DXC-100).
7. Realización de pruebas de líneas de transmisión para las RBS´S.
8. Conducir los vehículos asignados para los viajes de campo.
9. Coordinar trabajos con el área de energía a fin de llevar a cabo los proyectos asignados.
10. Asistir a los técnicos de energía cuando fuese necesario.
11. Realizar cualesquier otra tarea que asignare el superior inmediato.

HABILIDAD

Formación académica

No se exige ninguna área de estudio especializada.

Experiencia

De seis meses a un año de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del cargo.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Unidad Técnica A	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Coordinador Técnico de Proyectos(A)	Página: 2	De: 3

Perfil

1. Iniciativa
2. Complejidad y supervisión recibida
3. Responsabilidad
4. Relaciones humanas
5. Honradez
6. Trabajo en equipo
7. Puntualidad
8. Desempeño
9. Esmero
10. Dedicación

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación y el manejo de recursos que se disponen para la entrega del proyecto a su jefe inmediato.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Trasladar artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo.
2. Concentración.
3. Estar de pie.
4. Fuerza física.
5. Postura forzada sostenida.
6. Equilibrio.
7. Movimientos repetitivos.
8. Memoria y atención.
9. Capacidad para realizar trabajos en las alturas



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad Técnica A	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Coordinador Técnico de Proyectos(A)	Página: 3 De: 3

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades del puesto ofrece condiciones climáticas y ambientales variantes o se ejecuta en lugares abiertos, en algunas ocasiones presenta ruidos intensos, iluminación deficiente, humedad, temperaturas cambiantes, olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
2. No se sujeta a ningún horario laboral.
3. Estar disponible en cualquier tiempo a realizar viajes fuera de la capital.
4. Trabajar bajo presión.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras
4. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Vigilante	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Servicios Generales	Página: 1 De: 3

Descripciones del Puesto: Su misión fundamental es la de prevenir cualquier acción que atente o ponga en peligro el bienestar de las personas o bienes del edificio o institución a proteger, como así también la de brindar información y asistir o socorrer en caso de emergencias.

FUNCIONES

1. Mantener la seguridad en la empresa, así como el respectivo orden dentro de las instalaciones.
2. Cuidar las instalaciones y bienes del lugar de trabajo, así como la protección de las personas que pueden encontrarse en las mismas.
3. Constatar que todos los aparatos eléctricos se encuentren apagados al cerrar.
4. Abrir y cerrar las instalaciones, media hora antes del horario de entrada y una vez que todos se hayan marchado.
5. Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
6. Llevar el control de entrada y salida de los productos o materiales de la bodega, y si estos están debidamente autorizados.
7. Encargado de resguardar el estado del parque vehicular de la dependencia, previendo que no se ejecuten robos y daños a los mismos.
8. Resguardar la carga y descarga de los diferentes productos que entran y salen de bodega, previendo posibles anomalías.
9. Realizar cualesquier otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

HABILIDAD

Formación académica

1. No se exige ningún tipo de preparación académica especializada.
2. Primaria aprobada.

Experiencia

Poseer no menos de dos años de experiencia en el desempeño de las actividades del puesto en cuestión.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Vigilante	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Servicios Generales	Página: 2	De: 3

Perfil

El optante a este cargo debe poseer las siguientes cualidades:

1. Dedicación
2. Responsabilidad
3. Puntualidad
4. Relaciones humanas
5. Esmero
6. Tolerancia
7. Cordialidad
8. Sociable
9. Disciplina
10. Disposición
11. Honestidad

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación y el manejo de la seguridad, del cuidado y la protección de las instalaciones así como de las personas que laboran para esta dependencia.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Concentración
2. Fuerza Física
3. Estar de pie
4. Postura forzada sostenida
5. Manejo imprescindible de armas de fuego



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: N/A Puesto: Vigilante Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Servicios Generales	Fecha: Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 3 De: 3
--	---

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades del puesto ofrece condiciones climáticas y ambientales variantes o se ejecuta en lugares abiertos, en algunas ocasiones presenta ruidos intensos, humedad, temperaturas cambiantes, olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
2. Horario de trabajo de 7:00 a.m. a las 7:00 p.m.
3. Cumplir con extensiones de horario de ser necesario.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"

MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: N/A Puesto: Conserje Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Servicios Generales	Fecha: Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 1 De: 3
---	---

Descripciones del Puesto: Esta persona se encargará de ejecutar la limpieza de todas las oficinas de esta dependencia y de atender las visitas que se presenten a la misma y todas, cuales quiera que sean, las actividades que le fuesen asignadas por sus superiores jerárquicos.

FUNCIONES

1. Limpiar la división
2. Ordenar la oficina de los gerentes y personas de cargos administrativos y de oficinas de la dependencia.
3. Atender a los visitantes en las reuniones o seminarios organizados por la empresa, de tal forma que se le brinden las comodidades adecuadas.
4. Atender a los gerentes de las divisiones a la cual fue asignada.
5. Encargarse de la higiene de las instalaciones y de los servicios sanitarios ubicados en las diferentes áreas de la empresa.
6. Llevar al punto final de reunión la basura y desechos generados por la dependencia por las actividades diarias realizadas.
7. Comprar utensilios para cocina y limpieza, en algunas ocasiones.
8. Lavar y mantener utensilios de cocina y otras herramientas que utiliza en buen estado.
9. Realizar las actividades asignadas por sus superiores a nivel jerárquico.

HABILIDAD

Formación académica

1. No se exige ningún tipo de preparación académica especializada.

Experiencia

Más de dos año desempeñando las actividades correspondientes al puesto en cuestión.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES		Fecha:	Hora:
División: N/A		Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Conserje		Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Servicios Generales		Página: 2	De: 3

PERFIL

1. Puntualidad
2. Responsabilidad
3. Disciplina
4. Orden y aseo
5. Tolerancia
6. Humildad
7. Buena convivencia
8. Equilibrio dinámico
9. Sensibilidad
10. Comprensión
11. Honestidad
12. Paciencia

RESPONSABILIDAD

Esta persona es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación, manejo y aseo de cada uno de los equipos y útiles de esta dependencia así como de la atención a las necesidades de los superiores jerárquicos.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención
2. Movimientos repetitivos
3. Estar de pie



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Conserje	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Servicios Generales	Página: 3 De: 3

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades del puesto ofrece buenas
2. condiciones ambientales, espacio suficiente variante, se ejecuta en lugares abiertos, en algunas ocasiones presenta:
Ruidos intensos
 - Humedad
 - Temperaturas cambiantes
 - Olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
3. El horario de trabajo de este puesto es de 7:30 a.m. hasta las 5:00 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Caídas (Resbalones)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escalera

Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Ingeniero de Soporte Técnico	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 1 De: 3

Descripciones del Puesto: esta persona se encarga de ejecutar el monitoreo, mantenimiento y actualizaciones del tráfico del Internet y del correo interno de ésta dependencia, del mantenimiento de cada una de las computadoras de los usuarios y de la instalación de nuevos servidores.

FUNCIONES

1. Monitoreo y administración de la red.
2. Manejo y configuración del enlace de Internet.
3. Monitoreo del estado del correo electrónico interno (Microsoft Outlook).
4. Administración de las páginas Web de la empresa (página principal y correo)
5. Brindar el mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos (PC) de la empresa.
6. Instalaciones de equipos de cómputo.
7. Chequeo del estado de las impresoras.
8. Brindar la seguridad correspondiente al funcionamiento de las instalaciones de redes existentes en la empresa.
9. Realizar soportes en las base de datos.
10. Realizar soportes de las instalaciones Proxy (Puesto de impresoras, etc.)
11. Chequeo del estado del sistema de contabilidad de la empresa.
12. Instalación de equipos electrónicos.
13. Todas aquellas imperfecciones e imprevistos que se presenten en el tráfico y manejo de los equipos de cómputos de la dependencia.

HABILIDAD

Formación académica

1. Título de Ingeniero en computación o de Sistemas, o bien el manejo del 80% correspondiente al pensum académico de esta especialidad.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Ingeniero de Soporte Técnico	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 2	De: 3

Experiencia

Más de un año de experiencia en el manejo de actividades correspondientes al puesto.

Perfil

1. Responsabilidad
2. Creatividad
3. Iniciativa
4. Capacidad Analítica
5. Disciplina
6. Buenas relaciones humanas
7. Tolerante
8. Poder de convencimiento
- 9. Desempeño**

RESPONSABILIDAD

La persona de este puesto tiene la responsabilidad de ejecutar nada más que su trabajo, mantener el buen funcionamiento de los distintos servidores de esta dependencia y contribuir en las actualizaciones necesarias para el manejo de la información de tipo confidencial existente.

ESFUERZO REQUERIDO

Memoria y atención, Concentración.

Esta persona moviliza algunas veces materiales o equipos de valiosa cuantía.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades de este puesto ofrece buenas



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Ingeniero de Soporte Técnico	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 3 De: 3

condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilación y no existen:

- Humedad
- Ruidos intensos
- Temperaturas cambiantes
- Olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.

2. El horario de trabajo de este puesto es de 8:00 a.m. hasta las 5:30 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras
4. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad Técnica (B)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Coordinar Técnico de Proyectos (B)	Página: 1 De: 4

Descripciones del Puesto:Ejecutar las instalaciones de los Sistemas de Potencia Interrumpible (UPS) y plantas eléctricas, así como la reparación de sistemas electrónicos.

FUNCIONES

1. Estos se encargan del manejo de los equipos, instalaciones y del reporte de los proyectos ejecutados, propios de esta área.
2. Realizar reparaciones y el respectivo mantenimiento a las instalaciones electrónicas de la empresa cuando se requiera o cuando lo soliciten su superiores.
3. Llevar a cabo instalaciones eléctricas general de los sitios asignados a los proyectos por ejecutar..
4. Dar mantenimiento a los generadores, motores de planta y motores de plantas eléctricas.
5. Instalación de UPS, equipos rectificadores e instalación de equipos de comunicación.
6. Coordinar con la Unidad Técnica A la instalación de equipos que solo en conjunto se pueden realizar, de manera que se pueda cumplir con la ejecución del proyecto en cuestión para ese tiempo.
7. Encargado de la realización de las instalaciones físicas de los sitios, así como el mantenimiento de los mismos.
8. Todas aquellas actividades que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

HABILIDAD

Formación académica

1. No se exige ninguna área de estudio especializada.
2. Técnico medio en electricidad.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Unidad Técnica (B)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Coordinar Técnico de Proyectos (B)	Página: 2	De: 4

Experiencia

De seis meses a un año de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del cargo.

Perfil

1. Iniciativa
2. Complejidad y supervisión recibida
3. Responsabilidad
4. Relaciones humanas
5. Honradez
6. Trabajo en equipo
7. Puntualidad
8. Desempeño
9. Esmero
10. Dedicación

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación y el manejo de recursos que se disponen para la puesta en marcha y entrega del proyecto, así como del estado y cuidado de los equipos y materiales que utiliza para llevar a cabo dicha actividad.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Trasladar artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo.
2. Concentración.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad Técnica (B)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Coordinar Técnico de Proyectos (B)	Página: 3 De: 4

3. Estar de pie.
4. Fuerza física.
5. Postura forzada sostenida.
6. Equilibrio.
7. Movimientos repetitivos.
8. Memoria y atención.
9. Trabajar bajo presión.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades del puesto ofrece condiciones climáticas y ambientales variantes o se ejecuta en lugares abiertos, en algunas ocasiones presenta ruidos intensos, iluminación deficiente, humedad, temperaturas cambiantes, olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
2. No se sujeta a ningún horario laboral.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras
4. Mejoramiento del sistema eléctrico.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad Técnica (B)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Coordinar Técnico de Proyectos (B)	Página: 4 De: 4

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	
División: Cómputo y Sistemas Puesto: Asistente Gerente División de Cómputo y Sistemas Jefe Inmediato: Gerente División de Cómputo y Sistemas	Fecha: Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 1 De: 4

Descripciones del Puesto: Ejecución de actividades técnicas y administrativas que apoyen la gestión de la Gerencia de la división a la que pertenece, agilizando tales acciones para el cumplimiento diario de las tareas.

FUNCIONES

1. Encargada de la organización, manejo y custodia de la información gerencial propia de esta división.
2. Colaborar en la ejecución de actividades administrativas como firmar órdenes de compra, cheques, cajas chicas, pases de vehículos, solicitudes de trámites, memorandos, pases de salida y otros documentos propios del cargo, para los cuales esté autorizado.
3. Elaborar cartas, reservaciones, etc.
4. Supervisar el buen estado del bien inmueble.
5. Recepcionar cheques y correspondencia.
6. Archivar documentos.
7. Custodiar fondos de caja chica u otros, cuando le sea requerido y realizar las liquidaciones de gasto correspondiente.
8. Supervisar y controlar los registros de firmas autorizadas en lo que respecta a Caja Chica y órdenes de pago a nivel de la dependencia en que labora.
9. Encargada del manejo de fondos de caja chica y de la elaboración de cheques varios, según le sea orientado por su superior.
10. Responsable de suministrar artículos de limpieza y oficina.
11. Elaborar solicitudes de crédito y pagos varios con sus respectivos documentos legales.
12. Agilizar gestiones para desaduanar mercadería procedente del exterior.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Asistente Gerente División de Cómputo y Sistemas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente División de Cómputo y Sistemas	Página: 2	De: 4

13. Elaborar las garantías de equipos propios de esta área de la empresa.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

HABILIDAD

Formación académica

1. Licenciatura en alguna disciplina profesional afín al puesto.
2. Estudios de Secretariado Administrativo.
3. Secretariado Técnico

Experiencia

Entre los cinco y ocho años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

Perfil

1. Disciplina
2. Presentación
3. Esmero
4. Dedicación
5. Iniciativa
6. Complejidad
7. Creatividad
8. Responsabilidad
9. Tolerancia
10. Capacidad analítica
11. Redacción y ortografía
12. Manejo de equipos de cómputo y de oficina.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente Gerente División de Cómputo y Sistemas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Cómputo y Sistemas	Página: 3 De: 4

RESPONSABILIDAD

Responsable por la administración de recurso humano que desarrolla principalmente actividades de nivel técnico/profesional, por la preparación, manejo y custodia de información muy confidencial o por el manejo de recursos materiales de considerable cuantía.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Esporádicamente el funcionario moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo
2. Intensifica su esfuerzo físico para manejar equipos o instrumentos que requieren de la utilización reiterada de uno de sus cinco sentidos.
3. Criterio
4. Capacidad de análisis
5. Valoración e interpretación de datos e informaciones para programar actividades.
6. Memoria y atención

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El puesto ofrece buenas condiciones ambientales
2. Espacio físico adecuado
3. Ventilado
4. Libre de ruidos intensos, de humedad y de olores desagradables.
5. No se encuentra expuesto a sustancias tóxicas.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente Gerente División de Cómputo y Sistemas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Cómputo y Sistemas	Página: 4 De: 4

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Piso mojado)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras
4. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TESSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente del Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Página: 1 De: 4

Descripción del Puesto: Asistir eficaz y eficientemente al Jefe del Departamento de Licitaciones y Proyectos en todas las labores técnicas y administrativas que se llevan a cabo en conformidad con dicho puesto.

Funciones

1. Realizar labores de apoyo a la Gerencia.
2. Elaborar informes de viajes y otros específicos para el Gerente.
3. Realizar llamadas internas y externas por instrucción del Gerente.
4. Realizar cotizaciones y cooperar en la elaboración de licitaciones y proyectos para la venta de los diferentes equipos que se ofrecen en la división a la que pertenece.
5. Redactar correspondencia interna y externa de rutina para la firma del Gerente.
6. Organizar, manejar y custodiar los archivos de la Gerencia.
7. Atención a funcionarios de la institución, en temas relacionados con el manejo de cotizaciones y licitaciones de los proyectos en marcha.
8. Organizar la agenda de entrevistas, reuniones y otros asuntos del Gerente.
9. Elabora la solicitud de compras locales e importaciones.
10. Todas aquellas cualesquiera actividades que le asignen los sus jefes inmediatos jerárquicos.

HABILIDADES

Formación Académica

Técnico en secretariado ejecutivo.

Estudios especializados de una carrera a fin al puesto.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente del Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Página: 2 De: 4

Experiencia

Más de tres años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

Perfil

1. Alto nivel de efectividad en el desarrollo de sus funciones.
2. Atención inmediata a requerimientos.
3. Iniciativa
4. Actitud de Servicio
5. Planeación y organización adecuada de sus actividades.
6. Facilidad de expresión.
7. Perseverancia
8. Creatividad
9. Manejo de equipos de cómputo y de oficina.
10. Dinamismo
11. Redacción y ortografía.
12. Capacidad analítica y para la solución de problemas.

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la ejecución de su trabajo, el manejo y custodia de la documentación y por la conservación adecuada de todo el material de apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente del Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Página: 3 De: 4

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención
2. Concentración
3. La persona de este puesto de trabajo se mantiene sentado o caminando debido a la naturaleza del cargo.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El trabajo se desarrolla en lugares de oficina por lo que este puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilación y no existen:
 - Ruidos intensos
 - Humedad
 - Temperaturas cambiantes
 - Olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
2. El horario de trabajo de este puesto es de 8:00 a.m. hasta las 5:30 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras
4. Mejoramiento del sistema eléctrico.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente del Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Página: 4 De: 4

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asesor Legal	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General, Junta Directiva	Página: 1 De: 3

Decscripcion del Puesto: Planeación, coordinación y control de las actividades de la Asesoría Legal, definiendo prioridades, criterios, contenidos y metodología, ejecución de labores profesionales en materia jurídica, además de representar y asesorar a los funcionarios de la empresa.

Funciones

1. Preparar documentos legales para licitaciones.
2. Cobranza legal.
3. Notario de la empresa.
4. Evaluar consultas legales de la empresa.
5. Asistir a las reuniones y darle asesoría a la Junta Directiva, Consejo de Gerentes, Gerencia General y Directores.
6. Realizar demandas en nombre de la empresa.
7. Defender demandas en contra de la empresa.
8. Analizar y firmar toda correspondencia que recibe y emite la Asesoría Legal.
9. Evaluar que se lleven en forma sistemática y organizada las estadísticas, archivos y todo tipo de información de la Asesoría Legal, para que estos puedan ser consultados

HABILIDADES

Formación Académica

Licenciatura en ciencias jurídicas, Diplomado en una carrera a fin al puesto en cuestión
Doctorado de Ciencias en Leyes.

Experiencia

Más de tres años de experiencia en la ejecución de defensoría legal.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asesor Legal	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General, Junta Directiva	Página: 2 De: 3

Perfil

1. Poder de convencimiento.
2. Iniciativa
3. Obstinación
4. Facilidad de expresión.
5. Perseverancia
6. Creatividad
7. Manejo de cómputo y de oficina
8. Liderazgo.
9. Dinamismo
10. Redacción y ortografía
11. Capacidad analítica

RESPONSABILIDAD

Es responsable esta persona de velar por la administración de los recursos, principalmente de las actividades de nivel técnico/profesional del puesto, por la preparación, manejo y defensa legal de los bienes inmuebles y la base de la entidad a la que labora, así como brindar la asesoría correspondiente a los tipos de conflictos que se presenten.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención
2. Esporádicamente el funcionario se desplaza a los diferentes puestos donde se realiza el cuestionamiento de los casos legales a resolver así como de los casos personales que trata debido a la asesoría legal impartida a sus superiores.
3. Concentración en la redacción y evaluación de los hechos que se presenten de manera que mantenga la defensa de los derechos de esta dependencia.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asesor Legal	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General, Junta Directiva	Página: 3 De: 3

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades de este puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilación y no existen:
 - Ruidos intensos
 - Humedad
 - Temperaturas cambiantes
 - Olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
2. El horario de trabajo de este puesto es de 8:00 a.m. hasta las 5:30 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad de Formulación (B)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Página: 1 De: 3

Descrpcion del Puesto: Asistir eficaz y eficientemente al Jefe de este departamento en todas las labores técnicas correspondientes a las licitaciones y proyectos que se lleven a cabo.

Funciones

1. Servir de soporte en el área de licitaciones.
2. Realizar la búsqueda de equipos y sus respectivas cotizaciones según las especificaciones requeridas por los clientes.
3. Redactar correspondencia interna y externa para comprobar con proveedores la existencia de equipos requeridos por los clientes.
4. Entregar informe de licitaciones de productos al jefe inmediato señalando su precio, lugar, dirección, etc.
5. Cerciorarse de la legitimidad y legalidad de los proveedores.
6. Ejercer la búsqueda de mejores equipos en el mercado de tal manera que se den más y mejores posibilidades de ganar clientes.
7. Chequeo del cumplimiento de los productos a solicitar.
8. Entrega de informe de sitios para comprar los diferentes productos solicitados.
9. Generar la liquidación de los productos cotizados.
10. Cualesquiera que se le fuesen asignadas por sus superiores jerárquicos.

HABILIDADES

Formación Académica

1. Título de ingeniero de sistemas o en computación.
2. Título en cualquier especialidad a fin al puesto en cuestión.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad de Formulación (B)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Página: 2 De: 3

Experiencia

Más de tres años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

Perfil

1. Alto nivel de efectividad en el desarrollo de sus funciones.
2. Atención inmediata a requerimientos.
3. Iniciativa
4. Actitud de Servicio
5. Planeación y organización adecuada de sus actividades.
6. Facilidad de expresión.
7. Perseverancia
8. Creatividad
9. Manejo de equipos de cómputo y de oficina.
10. Dinamismo
11. Redacción y Ortografía.
12. Capacidad analítica y para la solución de problemas.

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la ejecución de su trabajo, el manejo y custodia de la documentación y por la conservación adecuada de todo el material de apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad de Formulación (B)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Licitaciones y Proyectos	Página: 3 De: 3

2. Concentración
3. Postura forzada sostenida
4. Movimientos repetitivos
5. La persona de este puesto de trabajo se mantiene sentado o caminando debido a la naturaleza del cargo.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El trabajo se desarrolla en lugares de oficina por lo que el puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilación y no existen:
 - Ruidos intensos, Humedad, Temperaturas cambiantes.
 - Olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
2. El horario de trabajo de este puesto es de 8:00 a.m. hasta las 5:30 p.m.
3. Disponibilidad de viajar en cualquier momento fuera de la empresa.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Ejecutivas de Venta	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Ventas	Página: 1 De: 3

Decscripcion del Puesto: función principal de este puesto es atender a los clientes que se presentan a la tienda en busca de instrumentos o accesorios de computadoras.

Funciones

1. Elaboración de proformas y facturas.
2. Atención de llamadas telefónicas.
3. Ventas por correo electrónico.
4. Atención personalizada a los clientes.
5. Ordenar la tienda.
6. Atención a distribuidores cuando sea necesario.
7. Manejar un archivo de los clientes que más frecuentan la empresa.
8. Realizar tareas contables, que determinen los costos respectivos de entrada y salida de equipos, semanales.
9. Realizar todas aquellas actividades que le fueren asignadas por su superior inmediato o por aquellas personas por encima de su nivel jerárquico.

HABILIDADES

Formación Académica

1. Técnico Medio en mercadotecnia.
2. Título o Estudio Técnico alcanzado de una carrera a fin al puesto de trabajo.

Experiencia

De un año a tres años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Ventas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Ventas	Página: 2 De: 3

Perfil

1. Tolerancia
2. Facilidad de expresión.
3. Poder de convencimiento
4. Responsabilidad
5. Puntualidad
6. Honradez
7. Disciplina
8. Iniciativa
9. Capacidad analítica
10. Manejo de cómputos y equipos de oficina
11. Creatividad
12. Facilidad de cálculo numérico.
13. Discreción
14. Buenas relaciones humanas

RESPONSABILIDAD

Esta persona es únicamente responsable de realizar bien su trabajo, organizar y mantener bien ordenada el área donde se desempeña y velar por el buen estado de los equipos.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención
2. Concentración
3. Estar de pie
4. Traslada equipos y accesorios en cualquier momento dentro de la faena diaria.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Asistente de Ventas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. de Ventas	Página: 3 De: 3

CONDICIONES DE TRABAJO

1. Espacio físico adecuado
2. Ventilado, Libre de ruidos intensos, de humedad, de olores desagradables y de sustancias tóxicas.
3. Trabajar en horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
4. Realizar otras tareas cuales quiera que se asignen por parte de los mandos superiores jerárquicos de esta dependencia.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)

Prevención

4. Mejorar la distribución de luminarias
5. Aumentar espacios de oficina
6. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones

De esta persona depende el estado de los equipos del área a la que pertenece, los materiales, equipos y accesorios de considerable cuantía que estas a su disposición para su posible comercio o entrega, así como del resguardo de los equipos en exhibición.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad Técnica (C)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable de Servicios Técnicos	Página: 1 De: 3

Decscripcion del Puesto: El ocupante del puesto se encargara del manejo de las instalaciones de las computadoras de su división, del mantenimiento y reparación, de la elaboración de la red así como del ensamble de todos los equipos a la venta.

Funciones

1. Ensamble de equipos (CPU)
2. Reparación de computadoras
3. Elaboración de redes.
4. Detección y corrección de fallas en computadoras.
5. Operación de sistemas de resguardo de información.
6. Administración de direcciones IP.
7. Administración de servicios de red.
8. Mantenimiento de software.
9. Monitoreo de redes.
10. Instalación y mantenimiento de redes de cableado estructurado.
11. Gestionar garantía con los diferentes proveedores
12. Realizar compras de accesorios para computadoras.
13. Operación de sistemas de resguardo de información.
14. Detección y control de virus.
15. Validar estado de los equipos en garantía.
16. Cualquier otra actividad que le fuese asignada por su superior inmediato de acuerdo con las actividades

Habilidades

Formación Académica

1. Título De Técnico Medio En Computación.
2. Título De Ing. De Sistemas O De Computación.
3. Administración De Redes LAN Y Mantenimiento de PC.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad Técnica (C)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable de Servicios Técnicos	Página: 2 De: 3

Experiencia

Más de un año de experiencia en el manejo de las actividades correspondientes a este puesto.

Perfil

1. Responsabilidad
2. Creatividad
3. Iniciativa
4. Capacidad Analítica
5. Disciplina
6. Buenas relaciones humanas
7. Tolerante
8. Poder de convencimiento
9. Desempeño

RESPONSABILIDAD

La persona de este puesto tiene la responsabilidad de ejecutar nada más que su trabajo, mantener el buen funcionamiento de los distintos servidores de esta dependencia y contribuir en las actualizaciones necesarias para el manejo de la información de tipo confidencial existente, así como del ensamble y reparación de los equipos de existentes en la división a la que pertenece.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Postura forzada sostenida.
4. Esta persona moviliza algunas veces materiales o equipos de valiosa cuantía.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Unidad Técnica (C)	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable de Servicios Técnicos	Página: 3 De: 3

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades de este puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilación y no existen:

- Ruidos intensos
- Humedad
- Temperaturas cambiantes
- Olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
- El horario de trabajo de este puesto es de 8:00 a.m. hasta las 5:30 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Auxiliar de Bodega	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable de Bodega	Página: 1 De: 4

Decscripcion del Puesto: Este será el encargado de la recepción, registro, despacho, almacenamiento y custodia de materiales, equipos, maquinaria y repuestos, aplicando las normas, procedimientos y técnicas indicadas por el jefe inmediato.

Funciones

1. Administración y redacción de documentos de compra y venta de artículos internos.
2. Orden y despacho de artículos requeridos.
3. Recepción de mercancías.
4. Verificar que los suministros recibidos correspondan en cantidad y calidad a los solicitados, según orden de compra.
5. Comprobar en el detalle de las facturas respectivas que tanto los artículos recibidos como los precios, correspondan a lo indicado en la orden de compra.
6. Efectuar las devoluciones respectivas en caso de alguna desviación a lo solicitado, informar al profesional a cargo del almacén.
7. Participar en el área de almacenes en el proceso de carga, descarga y acomodo de los artículos en forma homogénea para facilitar su ubicación.
8. Despachar los diferentes artículos contra órdenes de pedido, requisiciones o solicitudes autorizadas.
9. Colaborar en el manejo de inventarios con el fin de mantener el stock mínimo requerido.
10. Participar en la toma física de inventarios, identificando claramente ubicación y cantidades reales existentes.
11. Identificar materiales obsoletos, de lento movimiento o en mal estado y notificar de su existencia a través de un memorando al profesional a cargo del almacén.
12. Ordenar y limpiar la bodega.
13. Atender las peticiones de sus superiores jerárquicos, a fin de cumplir con procedimientos propios de la dependencia.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Auxiliar de Bodega	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable de Bodega	Página: 2 De: 4

HABILIDADES

Formación Académica

No se exige ninguna especialidad para la ejecución de este cargo.
Con un mínimo de 3 año de secundaria aprobado.

Experiencia

Más de un año de experiencia en el manejo de las actividades correspondientes a este puesto.

Perfil

1. Iniciativa
2. Condición física.
3. Disponibilidad de trabajo.
4. Dinamismo
5. Discreción.
6. Relaciones humanas.
7. Honradez
8. Cortesía
9. Tolerancia
10. Desempeño.
11. Manejo de equipos de cómputo y de oficina.
12. Responsabilidad
13. Disciplina

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la preparación, manejo y custodia de información confidencial y por el manejo de los recursos materiales, considerados de gran valor, existentes en los almacenes.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Auxiliar de Bodega	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable de Bodega	Página: 3 De: 4

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Fuerza física.
4. Movimientos repetitivos.
5. Estar de pie.
6. Exposición a áreas de riesgo moderado.
7. Constantemente movilizar o trasladar artículos o materiales en forma manual.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades de este puesto no ofrece buenas condiciones ambientales, el espacio físico es inadecuado, no hay muy buena ventilación y en diversas ocasiones se presentan casos de:
 - Ruidos intensos, Humedad, Polvo, Temperaturas cambiantes, Olores desagradables
 - Accidentes leves.
 - No existe una distribución uniforme de luz
2. El horario de trabajo de este puesto es de 8:00 a.m. hasta las 5:30 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual y asfixias
2. Golpes, caídas y químicos

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias y de la ventilación
2. Aumentar espacios entre la estantería
3. Mejoramiento del sistema eléctrico.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Auxiliar de Bodega	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Responsable de Bodega	Página: 4 De: 4

Observaciones

Dependerá de esta persona el buen manejo y estado de la mercadería que se encuentre almacenada, el resguardo de la misma y su distribución.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Mensajero	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Departamento de Servicios Generales	Página: 1 De: 3

Decscripcion del Puesto: Contribuir en el desarrollo de las actividades de todas la dependencia a través de la distribución oportuna de la información interna y de la entrega efectiva de la información externa.

Funciones

1. Equipa el medio de transporte que utiliza antes y durante la jornada.
2. Conduce vehículo automotor para transportar correspondencia y/o encomiendas.
3. Distribuye y entrega todo tipo de correspondencia, oficios, boletines, memorando, órdenes de pago, fichas académicas, circulares, invitaciones y participaciones entre las dependencias de la institución y demás organismos públicos y privados.
4. Retira de las diferentes dependencias, organismos, instituciones, fundaciones: comunicaciones, encomiendas, documentos, etc.
5. Efectúa operaciones y gestiones bancarias, tales como: depósitos de cheques, efectivo, retira chequeras, transferencias, etc.
6. Realiza compra de materiales, artículos de oficina y equipos que se requieren, de acuerdo a las necesidades presentadas.
7. Reporta a la Unidad de Administración los gastos ocasionados por combustible.
8. Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.
9. Cumple con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la Organización.
10. Realiza cualquier otra tarea afín que te sea asignada.

HABILIDADES

Formación Académica

1. Estudios de Educación Secundaria aprobados.
2. No se exige ningún tipo de preparación académica especializada.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Mensajero	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Departamento de Servicios Generales	Página: 2 De: 3

Experiencia

Poseer no menos de un año de experiencia en el desempeño de las actividades del puesto en cuestión.

Perfil

El optante a este cargo debe poseer las siguientes cualidades:

1. Dedicación, Agilidad, Responsabilidad, Puntualidad, Relaciones humanas
2. Tolerancia, Buena memoria, Disciplina, Disposición
3. Capacidad de establecer prioridades, Discreción, Cooperación

RESPONSABILIDAD

Su labor es la de movilizar tanto al personal médico y al auxiliar para los servicios médicos a domicilio, de otro lado también moviliza al personal para tramites externos de todo tipo y de a cuerda su disponibilidad de tiempo. Su función prioritaria es la movilización para los servicios médicos a domicilio.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Concentración
2. Fuerza Física
3. Estar de pie y sentado constantemente
4. Levantar peso esporádicamente
5. Postura forzada sostenida

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades del puesto ofrece condiciones climáticas y ambientales variantes o se ejecuta en lugares abiertos, en algunas ocasiones presenta ruidos intensos, humedad, temperaturas cambiantes, olores desagradables y contacto con sustancias tóxicas.
2. Horario de trabajo de 8:00 a.m. a las 6:00 p.m.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: N/A Puesto: Mensajero Jefe Inmediato: Jefe Departamento de Servicios Generales	Fecha:Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 3 De: 3
---	--

Riesgos Identificados

1. La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con un magnitud grave y con posibilidad de ocurrencia media.

Prevención

1. Requerirá del uso de equipos y dispositivos de seguridad, tales como casco y guantes.

Observaciones

La pérdida de la documentación asignada para su traslado puede ocasionar daños a personas, funciones u operaciones que producen consecuencias de grande consideración.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Contador	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe Dpto. Financiero	Página: 1 De: 5

Decscripcion del Puesto: Encargado del análisis, registro, revisión y control de las diversas cuentas contables que componen los estados financieros de la empresa, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y a las regulaciones de la administración superior.

Funciones

1. Revisión y supervisión de facturas, recibos de caja, cheques, notas de crédito, que las entradas de bodega vayan consecutivas.
2. Elaboración de comprobantes diarios, depuración, amortización, registros contables de todos los documentos en el área, declaración de impuestos (IVA, retenciones en la fuente, I/R de empleados, impuesto municipal), revisión en las liquidaciones de importaciones y ventas CIF.
3. Revisión y supervisión del ingreso al sistema de la DGI la declaración e ingresar todos los documentos ya contabilizados al sistema contable (T.C.M)
4. Analizar, codificar, registrar movimientos contables y efectuar asientos de ajuste y de reclasificación de todas las cuentas asignadas.
5. Supervisar las funciones de los asistentes con el objetivo de minimizar el grado de error en la sugestión.
6. Analizar y conciliar las cuentas contables que componen los estados financieros, dar seguimiento y solución de las diversas partidas de conciliación resultante.
7. Analizar, revisar y comprobar los asientos diarios, conciliaciones bancarias, análisis de cuentas y conciliación de cuentas sencillas que le hayan sido asignadas a los asistentes.
8. Efectuar conciliaciones bancarias de gran movimiento.
9. Verificar la actualización de los libros legales de contabilidad.
10. Registrar, conciliar y mantener actualizados los libros auxiliares contra las cuentas de



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Contador	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe Dpto. Financiero	Página: 2 De: 5

Balance general y del estado de resultado que le sean asignados, así como archivar la documentación respectiva.

11. Analizar y ejecutar las notas de crédito proveniente de la administración sobre exoneraciones de impuesto, márgenes de comercialización, devoluciones de cupones, etc.
12. Revisar los reintegros, liquidaciones y depósitos de los gastos y viáticos, tanto internos como externos.
13. Preparar la formulación y elaboración de los cierres mensuales de los estados financieros de la empresa y la confección de los anexos respectivos.
14. Preparar el cierre contable fiscal anual.
15. Coordinar y realizar el levantamiento de los inventarios que se practican en las diferentes bodegas, así como solicitar la justificación de los faltantes e inconsistencias que se presentan para el ajuste de la cuenta.
16. Verificar, analizar y registrar la adquisición, venta, retiro y depreciaciones de los activos fijos de la empresa.
17. Atender y evacuar consultas de superiores, funcionarios, auditores internos, contraloría, auditoría externa y otros entes autorizados.
18. Revisar y registrar las ordenes de pagos por concepto de bienes, servicios, retenciones y otros.
19. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a sus superior inmediato.
20. Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la empresa.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Contador	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Financiero	Página: 3 De: 5

HABILIDADES

Formación Académica

El ocupante del puesto en cuestión puede ser Titulado en una especialidad en relación al cargo o bien poseer un 85% de los créditos aprobados del plan de estudio de una de las disciplinas profesionales a fin al puesto (Ejemplo: Lic. en Contabilidad, Lic. en Banca y Finanzas, etc.)

Experiencia

Debe tener de tres a cinco años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

Perfil

1. Capacidad analítica.
2. Creatividad
3. Dinamismo
4. Agilidad
5. Discreción
6. Buenas relaciones humanas
7. honradez
8. Iniciativa
9. Redacción y ortografía
10. Manejo de cómputos y equipos de oficina
11. Responsabilidad
12. Disciplina



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Contador	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Financiero	Página: 4 De: 5

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la administración del recurso humano a su cargo que desarrolle principalmente actividades de nivel operativo, por la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos de alguna cuantía, así como de la supervisión de las actividades que realizan los asistentes o subordinados a su cargo.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración
3. Poseer atención auditiva y visual
4. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades ofrece buenas condiciones puesto que se ubica en lugar de oficina, existiendo en ésta:

- Ventilación Adecuada
- Libertad de ruidos intensos.
- Libre de humedad.
- Olores agradables.
- Buena iluminación y estructura física.
- Y en el espacio no se dan amenazas de sustancias toxicas.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Contador	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Financiero	Página: 5 De: 5

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Mejorar distribución de escalera

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Coordinador Técnico A	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Telecomunicaciones	Página: 1 De: 4

Decscripcion del Puesto: Encargado del análisis, coordinación, evaluación, gestión y puesta en marcha de los proyectos asignados a ésta área, así como del manejo y seguimiento de los mismos de tal manera que el desarrollo de las actividades que se realicen fortalezcan el sistema empresarial.

Funciones

1. Coordinar los proyectos asignados a esta área de trabajo.
2. Administrar al grupo así como los equipos y productos que se utilizan para llevar a cabo cada una de las funciones a su cargo.(Aprendizaje, configuración, puesta en funcionamiento y entrega)
3. Ingeniero de postventa y preventa de proyectos.
4. Administración de sistemas de gestión.
5. Montaje e instalación de equipos y soportes en los diferentes sitios asignados para desarrollar trabajos en los distintos días laborales.
6. Brindar capacitaciones tanto internas como del exterior a los diferentes grupos técnicos de trabajo existentes en el campo laboral en relación con su puesto.
7. Planear el trabajo que será asignado a los diferentes grupos técnicos e ingenieros de campo de la división a la que pertenece este puesto.
8. Diseñar sistemas de transmisión por microondas.
9. Realizar el soporte técnico de los equipos instalados en los diferentes sitios de tal manera que se compruebe el buen funcionamiento de los mismos.
10. Reparar los diferentes módulos electrónicos de los sistemas de transmisión por microondas.
11. Realizar el cambio de configuraciones de sistemas de radio con el fin de realizar aplicaciones especiales en las conexiones de redes locales.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Coordinador Técnico A	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Telecomunicaciones	Página: 2 De: 4

12. Brindar la asesoría técnica para las diferentes ventas corporativas de proyectos que se encuentran en licitaciones.
13. Formulación de nuevos proyectos.
14. Defensa de proyectos ya existentes de manera que se obtengan ampliaciones de algunos de éstos.
15. Velar por el funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utilizan en el desarrollo de sus actividades.
16. Brindar colaboración en situaciones de riesgos y siniestros que se presenten en el momento que esté realizando las actividades diarias en la empresa.
17. Realizar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sea asignada por su superior inmediato.

HABILIDADES

Formación Académica

El aspirante al puesto de trabajo deberá ser titulado en alguna disciplina profesional a fin al puesto como es Ing. de Sistemas, Ing. en Electrónica, Ing. en Computación, etc. de manera que sus conocimientos contribuyan a la realización dinámica y objetiva de las funciones que debe realizar para cumplir con los requisitos de entrega de los proyectos asignados al área en cuestión.

Experiencia

Debe tener de tres a cinco años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

Perfil

1. Capacidad analítica.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Coordinador Técnico A	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Telecomunicaciones	Página: 3 De: 4

2. Creatividad
3. Dinamismo, Discreción, Trabajar en equipo
4. Buenas relaciones humanas
5. Honradez, Iniciativa, Cooperación.
6. Agilidad, Tolerancia
7. Manejo de cómputos y herramientas técnicas referentes al área.
8. Responsabilidad, Disciplina, Capacidad de liderazgo

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la administración del recurso humano a su cargo, por el manejo de los recursos materiales y herramientas, así como de la información recopilada en el área de trabajo en cuestión y por el manejo de recursos de alta cuantía. Será siempre responsable por la ejecución y puesta en marcha de los proyectos asignados.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración
3. Fuerza Física
4. Postura forzada sostenida
5. Movimientos repetitivos
6. Poseer estabilidad corporal (Equilibrio)
7. Estar de pie
8. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria (trabajo en la oficina).
9. Exposición en exteriores durante largas jornadas de trabajo.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Coordinador Técnico A	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Telecomunicaciones	Página: 4 De: 4

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades pueden ser en área de oficina y en los diversos tipos de sitios donde se llevara a cabo la puesta en marcha de los proyectos asignados, dichas áreas de trabajo ofrecen las siguientes condiciones:

El área de oficina posee buenas condiciones, existiendo en ésta:

- Ventilación Adecuada
- Libertad de ruidos intensos.
- Libre de humedad.
- Buena estructura física.
- Y en el espacio no se dan amenazas de sustancias toxicas.

Por el contrario en los sitios donde se llevaran a cabo los proyectos estará expuesto a:

- Variaciones de temperatura
- Humedad
- Radioactividad
- Accidentes ergonómicos
- Trabajo al aire libre
- Entre otros.

Riesgos identificados


1. Estará expuesto siempre a factores de riesgos físicos, biológicos y ergonómicos.

Prevención

1. Manejar siempre los equipos de protección adecuados.

Observaciones



"TESSA"		
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO		
DATOS GENERALES	Fecha:Hora:	
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Responsable del Departamento de Documentación de proyectos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente de Telecomunicaciones	Página: 1	De: 3

Descripciones del Puesto: Ejecuta actividades enfocadas al apoyo logístico de la formulación y evaluación de proyectos en la división de telecomunicaciones así como la elaboración de la documentación relacionada con los mismos.

FUNCIONES

1. Prepara los documentos pertinentes a proyectos en ejecución o de aquellos que requieren una preparación preliminar.
2. Modificar cualquier información disponible para los informes finales de los proyectos del área de telecomunicaciones (Eje: Site Survey's, ASBUILT, etc.)
3. Recolectar información sobre los sitios.
4. Elaborar informes sobre la información recolectada.
5. Apoyar en la logística de los proyectos.
6. Entregar y recepcionar los equipos.
7. Coordinar con los técnicos del área la recopilación de datos.
8. Clasificar, ordenar y archivar planos y documentos de los diferentes proyectos en ejecución y brindar información de los mismos a los coordinadores de los diversos proyectos y a su superior inmediato.
9. Colaborar en la recolección de datos de campo para el diseño de obras, actualizaciones de planos, diagramas y bosquejos.

HABILIDAD

Formación académica

1. Técnico medio en sistema o un 80% aprobado del pensum de las carreras de ingeniería en computación o ingeniería de sistemas.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Responsable del Departamento de Documentación de proyectos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente de Telecomunicaciones	Página: 2	De: 3
	Revisado por:	

2. Manejo indispensable del software AutoCad así como otros paquetes para recopilar la información necesaria en la elaboración de la documentación de proyectos.

Experiencia

No menos de un año de desempeño en el área correspondiente al puesto en cuestión y con excelente conocimiento y manejo de diferentes software que ayuden a la elaboración de las labores propias del cargo.

Perfil

1. Responsabilidad, Creatividad, Dinamismo, Disponibilidad
2. Capacidad analítica, Trabajo en equipo
3. Manejo de equipos de cómputo y de oficina.

RESPONSABILIDAD

Es responsable únicamente por la ejecución de su trabajo, la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos materiales de baja cuantía.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Traslados espontáneos de documentos o materiales de baja cuantía.
2. Memoria y atención.
3. Concentración.
4. Creatividad
5. Iniciativa



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:	Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa	
Puesto: Responsable del Departamento de Documentación de proyectos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo	
Jefe Inmediato: Gerente de Telecomunicaciones	Página: 3	De: 3

CONDICIONES DE TRABAJO

1. El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades del puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilado, libre de ruidos intensos, de humedad, de olores desagradables y de sustancias tóxicas.
2. Horario de trabajo de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Mejorar distribución de escalera

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Coordinador Técnico B	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Energía e Infraestructura	Página: 1 De: 4

Decscripcion del Puesto: Encargado de la coordinación, evaluación, gestión y puesta en marcha de los proyectos asignados a ésta área, así como del apoyo en la logística del desarrollo de las funciones a desempeñar para los diversos proyectos.

Funciones

1. Coordinación y puesta en marcha de los proyectos de propios de esta división.
2. Instalación de equipos de Unidades de Potenciación de Sistemas (UPS), generadores eléctricos, rectificadores eléctricos, etc.
3. Elaboración de los Site Survey para el desarrollo de proyectos futuros.
4. Realizar el presupuesto de los proyectos que serán realizados.
5. Comprar los materiales eléctricos necesarios para llevar a cabo la instalación de los diversos equipos que caracterizan a esta área.
6. Realizar el mantenimiento preventivo de UPS tanto en la empresa como en los diversos sitios donde se realizan los diferentes proyectos.
7. Dar seguimiento al comportamiento técnico de las instalaciones realizadas así como elaborar los archivos de los proyectos ejecutados.
8. Instalación de UPS y sistemas rectificadores con banco de batería.
9. Elaboración y/o solicitud de la logística correspondiente a cada proyecto.
10. Cooperar en la elaboración de ofertas técnicas y económicas para proyectos futuros.
11. Diseñar los diversos proyectos en sistemas de manejo de información técnica gráfica haciendo uso del Software *Autocad*.
12. Defensa de proyectos ya ejecutados de manera que se pueda alcanzar nuevos contratos para la posible ampliación de los mismos.
13. Velar por el funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utilizan en el desarrollo de sus actividades.
14. Realizar cualquier otra actividad inherente al cargo asignada por su superior.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Coordinador Técnico B	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Energía e Infraestructura	Página: 2 De: 4

HABILIDADES

Formación Académica

El aspirante al puesto de trabajo deberá ser titulado en alguna disciplina profesional a fin al puesto o poseer un título técnico en esta especialidad; dichas disciplinas pueden ser: Ing. Eléctrico o Electrónico, o bien un Técnico medio en Electricidad.

Experiencia

Debe tener de tres a cinco años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto. Conocimiento y manejo de las técnicas y medidas de prevención que exige este campo, así como las especificaciones técnicas de todas aquellas instalaciones que pueden realizarse.

Perfil

2. Capacidad analítica.
3. Creatividad
4. Dinamismo
5. Manejo de cómputos y herramientas técnicas referentes al área.
6. Responsabilidad
7. Disciplina
8. Discreción
9. Liderazgo
10. Trabajar en equipo
11. Buenas relaciones humanas
12. honradez
13. Cooperación
14. Agilidad



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Coordinador Técnico B	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Energía e Infraestructura	Página: 3 De: 4

RESPONSABILIDAD

Es responsable por el manejo de los recursos materiales y herramientas, del recurso humano a su cargo, así como de la información recopilada en el área de trabajo en cuestión y por el manejo de recursos de alta cuantía propios de la empresa o los asignados para la ejecución y puesta en marcha de los proyectos que corresponden a esta área.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración
3. Buen sentido visual
4. Fuerza Física
5. Postura forzada sostenida
6. Movimientos repetitivos
7. Poseer estabilidad corporal (Equilibrio)
8. Estar de pie
9. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria (trabajo en la oficina).
10. Exposición en exteriores durante largas jornadas de trabajo.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades pueden ser en área de oficina y en los diversos tipos de sitios donde se llevara a cabo la puesta en marcha de los proyectos asignados, dichas áreas de trabajo ofrecen las siguientes condiciones:

El área de oficina posee buenas condiciones, existiendo en ésta:

- Ventilación Adecuada



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Coordinador Técnico B	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División de Energía e Infraestructura	Página: 4 De: 4

- Libertad de ruidos intensos.
- Libre de humedad.
- Estructura física uniforme
- Local fuera de amenazar de agentes contaminantes.

Por el contrario en los sitios donde se llevaran a cabo los proyectos se estará expuesto a:

- Variaciones de temperatura
- Humedad
- Radioactividad
- Situaciones ergonómicas variables
- Riesgos laborales latentes (Se guía de la mano con respecto a las actividades a realizar y con la habilidad del Técnico encargado de las diferentes tareas)
- Trabajo al aire libre
- Entre otros.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Mejorar distribución de escalera

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable de Bodega	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Comercial	Página: 1 De: 4
División de Cómputo y Sistemas	

Decscripcion del Puesto: Velar por los artículos y accesorios del almacén previendo su buen estado, la comodidad del espacio y las distribuciones; así como llevar el control del inventario y la entrega y recepción de los mismos.

Funciones

1. Llevar a cabo el Inventario de mercancías con el apoyo de las áreas de logística, contabilidad y operaciones.
2. Velar por la integridad de las mercancías que se entregaran a los clientes tanto internos como externos.
3. Recepción de mercancías y verificar que sea la adecuada según órdenes de compra emitidas al proveedor.
4. Mantener actualizada en tiempo real la base de datos de inventario del sistema.
5. Trasladarla mercancías solicitada por las diferentes áreas para su consumo interno (Activo Fijo)
6. Procesar todas aquellos tramites de garantía que se generen.
7. Velar porque las deficiencias (empaques dañados, faltantes, sobrantes, problemas de infestación, humedad) detectadas en la descarga de producto sean reportadas al Departamento de Operaciones y Logística.
8. Revisar el adecuado almacenaje del producto en bodega interna y foránea.
9. Realizar todos aquellos documentos relevantes al puesto que ratifiquen el correcto manejo de los equipos y mercancías, pudiendo llevar un control exhaustivo de las mismas.
10. Realizar el inventario del activo fijo de la empresa.
11. Realizar todas aquellas actividades que le fueran asignadas por sus superiores jerárquicos.



"TESSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable de Bodega	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Comercial	Página: 2 De: 4
División de Cómputo y Sistemas	

HABILIDADES

Formación Académica

El ocupante del puesto en cuestión puede ser Titulado en una especialidad en relación al cargo o bien poseer conocimientos del sistema Kardex para el manejo del inventario, o cualquier otro medio que facilite la incorporación de nuevas técnicas de manejo de las actividades propias de este puesto.

Experiencia

El ocupante del puesto no debe tener menos de dos años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de esta especialidad.

Perfil

1. Manejo de cómputos y herramientas técnicas referentes al área.
2. Responsabilidad
3. Disciplina
4. Liderazgo
5. Trabajar en equipo
6. honradez
7. Cooperación
8. Capacidad analítica.
9. Creatividad
10. Dinamismo
11. Agilidad
12. Discreción
13. Buenas relaciones humanas
14. Iniciativa



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable de Bodega	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Comercial	Página: 3 De: 4
División de Cómputo y Sistemas	

RESPONSABILIDAD

Se le concede el manejo y buena administración del recurso humano a su cargo, la preparación y custodia de información confidencial, así como el manejo de recursos de alguna cuantía. Del él depende el manejo y condiciones de los productos que se ofrece a la clientela en general y el estado de los equipos de instalaciones de los proyectos asignados a las otras áreas de la empresa.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración
3. Fuerza Física.
4. Movimientos repetitivos
5. Poseer atención auditiva y visual
6. En general estar sentado y caminar dentro del área para realizar trabajos de la jornada diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades ofrece buenas condiciones puesto que se ubica en lugar de oficina, existiendo en ésta: Ventilación Adecuada, Libertad de ruidos intensos, Libre de humedad, Olores agradables, Buena iluminación y estructura física y en el espacio no se dan amenazas de sustancias toxicas.

Por el contrario en ocasiones estará expuesto al Calor, Polvo, Variaciones de Temperaturas, movimientos continuos y repetitivos, estar de pie, manipulación y carga de equipos y mercadería, contacto con agentes exógenos y endógenos.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: Cómputo y Sistemas Puesto: Responsable de Bodega Jefe Inmediato: Gerente Comercial División de Cómputo y Sistemas	Fecha:Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 4 De: 4
---	---

Riesgos Identificados <ol style="list-style-type: none">1. Cansancio Visual2. Golpes, atrapamiento3. Caídas Prevención <ol style="list-style-type: none">1. Mejorar la distribución de luminarias de bodega2. Aumentar espacios entre estantería3. Mejorar Plataforma de escaleras
Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Resp. de Servicios Técnicos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Comercial	Página: 1 De: 4
División de Cómputo y Sistemas	

Descrpcion del Puesto: Planificar, Coordinar, Controlar y Evaluar la prestación de los servicios de apoyo general, necesarios para el desarrollo de las distintas actividades de funcionamiento de la Institución, Tales como: Transporte Institucional, Correspondencia, Apoyo Logístico.

Funciones

1. Coordina y supervisa las actividades del personal instruyéndolo en el trabajo a realizar.
2. Diseña, elabora y aplica sistemas de control de asistencia del personal.
3. Solicita cotizaciones para compras de materiales específicos.
4. Realiza pedidos de material de limpieza, equipos de oficina y bienes de consumos que se requieran.
5. Compra materiales de limpieza y equipos de oficina que se requieran en la dependencia.
6. Controla los servicios de proveeduría de materiales y equipos de trabajo.
7. Planifica y coordina las actividades de suministro de materiales y equipos de trabajo.
8. Distribuye para cada unidad el material de limpieza, equipos de trabajo y demás bienes de consumo que las mismas requieren.
9. Supervisa el mantenimiento de equipos y mobiliario de la dependencia.
10. Ordena y supervisa la reparación de equipos y mobiliarios.
11. Solicita presupuesto para la construcción de trabajos menores de albañilería, electricidad, plomería y herrería.
12. Planifica y supervisa el mantenimiento de las diferentes áreas de la dependencia.
13. Supervisa los diversos trabajos y obras de los contratistas.
14. Elabora órdenes de servicios de mantenimiento.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Resp. de Servicios Técnicos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Comercial	Página: 2 De: 4
División de Cómputo y Sistemas	

15. Toma decisiones en base a trabajos a ejecutar.
16. Aplica correctivos en caso necesario a trabajos realizados en la unidad.
17. Vela por el cumplimiento de los contratos y otros servicios de la Institución.
18. Solicita transporte para el traslado de personal, de materiales y equipos.
19. Atiende reclamos por cualquier irregularidad detectada en las labores de vigilancia y las reporta a la unidad que les compete.
20. Reporta a su superior inmediato sobre la ejecución de los trabajos realizados.
21. Elabora informes periódicos de las actividades realizada
22. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada por su superior inmediato.

HABILIDADES

Formación Académica

El ocupante del puesto en cuestión puede ser Titulado en una especialidad en relación al cargo o bien poseer un 85% de los créditos aprobados del plan de estudio de una de las disciplinas profesionales a fin al puesto (Ejemplo: Ing. en Computación, Ing. de Sistemas, etc.)

Experiencia

Se requiere una persona que posea una experiencia de tres a cinco años, ejecutando labores relacionadas con el área de especialidad del puesto en cuestión.

Perfil

1. Capacidad analítica.
2. Creatividad
3. Dinamismo
4. Agilidad



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Resp. de Servicios Técnicos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Comercial	Página: 3 De: 4
División de Cómputo y Sistemas	

- 5. Discreción
 - 6. Buenas relaciones humanas
 - 7. honradez
 - 8. Iniciativa
 - 9. Redacción y ortografía
 - 10. Manejo de cómputos y equipos de oficina
 - 11. Responsabilidad
- Disciplina

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la administración del recurso humano a su cargo, por la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos de alguna cuantía.

ESFUERZO REQUERIDO

- 1. Concentración, Memoria y atención.
- 2. Poseer atención auditiva y visual.
- 3. Postura forzada sostenida.
- 4. Actividades y movimientos repetitivos.
- 5. Fuerza Física.
- 6. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades ofrece buenas condiciones ambientales y espacio de oficina. Libre de humedad, agentes tóxicos, olores desagradables y ruidos intensos.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: Cómputo y Sistemas Puesto: Resp. de Servicios Técnicos Jefe Inmediato: Gerente Comercial División de Cómputo y Sistemas	Fecha:Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 4 De: 4
---	---

Riesgos Identificados

1. Ceguera Temporal, Cansancio visual
2. Golpes
3. Caídas

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias de bodega
2. Usar los equipos de seguridad correspondientes
3. Señalización de Piso húmedo.

Observaciones



**TELSSA”
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO**



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Resp. Departamento. de Ventas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Comercial	Página: 1 De: 4
División de Cómputo y Sistemas	

Decscripcion del Puesto: Debe lograr sus deberes dentro de un esquema mayor de objetivos organizacionales, estrategias de Marketing y objetivos de mercado, en tanto que monitorea continuamente el macro ámbito y todo aquello publico de la dependencia.

Funciones

1. Planear, coordinar y controlar la ejecución de estudios de percepción del cliente con respecto a los servicios y productos que brinda en la dependencia.
2. Planeación y presupuesto de ventas.
3. Determinación del tamaño y estructura de la organización de ventas.
4. Velar porque el proceso de prestación de servicio al cliente se ajuste a las necesidades de éste.
5. Analizar las quejas de los clientes y recomendar acciones correctivas.
6. Proponer e implementar estrategias de mercadeo que permitan el crecimiento competitivo de la Empresa.
7. Proponer planes y programas para mejorar los servicios y productos que brinda la empresa.
8. Reclutamiento del personal adecuado y capacitado para realizar las actividades que caracterizan a esta área.
9. Selección y entrenamiento de la fuerza de ventas.
10. Distribución de los esfuerzos de ventas y establecimiento de las cuotas de la misma.
11. Compensación, motivación y dirección de la fuerza de ventas.
12. Análisis del volumen de ventas, costos y utilidades.
13. Medición y evaluación del desempeño de la fuerza de ventas.
14. Toma de decisiones en la incursión de nuevos mercados



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Resp. Departamento. de Ventas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Comercial	Página: 2 De: 4
División de Cómputo y Sistemas	Código:Rev. por:

HABILIDADES

Formación Académica

El o la ocupante del Puesto debera poseer alguna especialidad a fin al cargo en cuestion, pudiendo ser estos:

- Lic. Administracion de empresa
- Lic. en Mercadotecnia

Experiencia

Se debe tener una experiencia no menos de tres años en las labores determinadas para el puesto en cuestión.

Perfil

1. Capacidad analítica.
2. Creatividad y dinamismo.
3. Agilidad
4. Buenas relaciones humanas
5. Honradez
6. Iniciativa
7. Redacción y ortografía
8. Manejo de cómputos y equipos de oficina
9. Responsabilidad
10. Disciplina
11. Tolerancia
12. Facilidad de cálculo numérico.
13. Facilidad de expresión.
14. Desempeño



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Cómputo y Sistemas	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Resp. Departamento. de Ventas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Comercial	Página: 3 De: 4
División de Cómputo y Sistemas	

RESPONSABILIDAD

El o la ocupante del puesto es responsable por las acciones y funciones propias del cargo así como del manejo de todos aquellos bienes propios de la empresa, y del cuidado y custodia de los equipos de alta cuantía que tiene a su cargo.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención
2. Concentración
3. Estar de pie
4. Traslada equipos y accesorios en cualquier momento dentro de la faena diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. Espacio físico adecuado y correcta ventilación
2. Libre de ruidos intensos, de humedad, de olores desagradables y de sustancias tóxicas.
3. Realizar otras tareas cuales quiera que se asignen por parte de los mandos superiores jerárquicos de esta dependencia.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escalera



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: Cómputo y Sistemas Puesto: Resp. Departamento. de Ventas Jefe Inmediato: Gerente Comercial División de Cómputo y Sistemas	Fecha: Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 4 De: 4
---	--

Observaciones

Un error durante las actividades puede ocasionar grandes pérdidas monetarias a la empresa, por lo que se requiere que la persona que ocupe dicho puesto deberá poseer altos niveles de concentración en la realización de las actividades que caracterizan al puesto.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable de Servicios Generales	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Administrativo Financiero.	Página: 1 De: 5

Decscripción del Puesto: Se encargará, el ocupante del puesto, de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera el Centro en materia de comunicaciones, transporte, correspondencia, archivo, reproducción de documentos, revelado de material fotográfico, intendencia, vigilancia, mensajería y el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte.

Funciones

1. Coordinar con la Administración Financiera y con Recursos Humanos, los planes y requerimientos de suministros y materiales.
2. Vigilar el buen uso de los bienes y servicios de la Institución.
3. Supervisar el mantenimiento eléctrico, disponiendo se revise que al término de las labores de oficina se encuentren apagadas las luminarias y desconectados los aparatos eléctricos.
4. Controlar y comunicar de inmediato las fugas o daños que se produzcan.
5. Supervisar que se ejecuten los mecanismos de control y vigilancia de las puertas de acceso a las oficinas de la Institución.
6. Solicitar y mantener en existencia útiles de aseo y limpieza.
7. Atender en forma oportuna los requerimientos de servicios administrativos y de mantenimiento de las diferentes áreas de la empresa.
8. Administrar un Fondo de Caja Chica, para gastos administrativos relacionados con sus funciones y en relación al Reglamento de Gastos que haya estipulado la dependencia.
9. Administrar y mantener vigentes las Pólizas de Seguros que la Institución contrate.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable de Servicios Generales	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Administrativo Financiero.	Página: 2 De: 5

10. Velar por el buen mantenimiento de las instalaciones..
11. Preparar informes para conocimiento de la Administración Financiera y de Recursos Humanos.
12. Producir informes de trabajo extraordinario y solicitar la aprobación del Director(a) para el pago correspondiente.
13. Preparar los cuadros de personal y distribución de tareas cuando se requiera y presentarlo a la Administración Financiera y de Recursos Humanos para su aprobación.
14. Establecer mecanismos de control y registros, sobre el uso de los artículos y servicios de mantenimiento.
15. Organizar la prestación de servicios de seguridad.
16. Realizar actividades de entrenamiento al personal de Seguridad y Vigilancia.
17. Coordinar y ejecutar las labores de mantenimiento de los edificios, equipos e instalaciones, a la vez, proponer normas y procedimientos para su utilización y conservación.
18. Ejecutar en coordinación con la Administración y Recursos Humanos, la distribución de espacio físico, de acuerdo a las necesidades Institucionales.
19. Ejecutar en coordinación con el superior jerárquico, las actividades relacionadas con el mantenimiento de los sistemas de energía, equipos de oficina, muebles y enseres y otros.
20. Vigilar que las instalaciones se encuentren en óptimas condiciones de servicio.
21. Las demás funciones que le sean encomendadas por el/la Director(a) Administrativo y de Recursos Humanos.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable de Servicios Generales	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Administrativo Financiero.	Página: 3 De: 5

HABILIDADES

Formación Académica

1. Con conocimientos generales en aspectos técnicos de acuerdo con las actividades afines al puesto en cuestión. Nivel medio de alguna Especialidad Ingeniería.

Experiencia

No menos de 2 Años en el desempeño de funciones ligadas directamente al puesto en cuestión, preferiblemente con buenos conocimientos en el uso de equipos de cómputos y sistemas de información, documentación y comunicación avanzados.

Perfil

Poseer un gran sentido de responsabilidad, honestidad, creatividad, lealtad y espíritu de servicio, para cumplir con eficiencia y eficacia los servicios que se prestan a las diferentes áreas de la empresa.

Otros valores del ocupante del puesto son:

- Compromiso para mostrar resultados obtenidos en las diversas funciones realizadas, Sostenibilidad, Responsabilidad Social, Integridad, Compromiso con el ambiente.

RESPONSABILIDAD

Velar porque todo servicio que preste el Departamento se realice en forma oportuna, eficaz y eficiente, satisfaciendo las necesidades institucionales, y haciendo uso óptimo de los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos existentes.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable de Servicios Generales	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Administrativo Financiero.	Página: 4 De: 5

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Poseer atención auditiva y visual.
4. Postura forzada sostenida.
5. Actividades y movimientos repetitivos.
6. Fuerza Física.
7. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar donde se realizan las actividades diarias en la empresa presenta buenas condiciones sanitarias, además posee:

1. Buena Distribución
2. Espacio Físico adecuado
3. No presenta Humedad
4. Consta de un buen sistema de Ventilación
5. Libertad de ruidos intensos
6. Buena iluminación y estructura física.
7. Y en el espacio no se dan amenazas de sustancias toxicas.

Riesgos Identificados:

1. Golpes
2. Caídas



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: N/A Puesto: Responsable de Servicios Generales Jefe Inmediato: Jefe del Dpto. Administrativo Financiero.	Fecha:Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 5 De: 5
---	--

Prevención: <ol style="list-style-type: none">1. Señalización de piso húmedo2. Utilizar los equipos de seguridad adecuados con forme las tareas a realizar.
Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable de Recursos Humanos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero.	Página: 1 De: 4

Descripción del Puesto: Elaborar e implementar las políticas del personal, para conseguir que el equipo humano sea el adecuado y se sienta motivado y comprometido con los objetivos de la empresa, que esté profesionalizado y sea capaz de contribuir tanto individualmente como en equipo a los resultados generales de la organización.

Funciones

1. Diseñar las guías a seguir en el reclutamiento, selección, formación, desarrollo, promoción y desvinculación, para garantizar la adecuación del personal a la empresa.
2. Determinar una política de retribuciones que sea coherente, competitiva y que motive al personal.
3. Colaborar en la definición de la cultura empresarial, controlando las comunicaciones a nivel interno y facilitando la creación de valores apropiados en cada momento.
4. Coordinar las relaciones laborales en representación de la empresa.
5. Mantener un clima laboral adecuado, velando por el bienestar de las relaciones empleado – empresa.
6. Interceder por la buena marcha en contratos laborales entre empleados y empresa.
7. Supervisar la administración del personal.
8. Actualizar permanentemente la panilla del personal.
9. Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados.
10. Llevar a cabo los controles en la administración del personal a su cargo.
11. Contribuir y hacer hincapié en el desarrollo de más y mejores relaciones laborales dentro y fuera de la dependencia.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Osmin Antonio Lugo y Br. Ismena Larisa Alexander
Puesto: Responsable de Recursos Humanos	Página: 2 De: 4
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero.	

12. Realizar todas aquellas actividades que ayuden al correcto desempeño del puesto en cuestión, de manera que se facilite el manejo de información de este departamento como de las demás áreas de la empresa.

HABILIDADES

Formación Académica

- Titulación Universitaria Superior en Administración de Empresas
Conocimientos de Técnicas de Gestión de Recursos Humanos, legislación Laboral, otros.

Experiencia

No menos de 5 años en el desempeño de las funciones inherentes al puesto en cuestión.

Perfil

1. Destrezas para la negociación
2. Flexibilidad mental de criterios
3. Responsable, Persona Disciplinado
4. Habilidades para la obtención y análisis de información
5. Orientación al cliente (interno)
6. Capacidad de síntesis
7. Perspectiva estratégica
8. Destrezas para la persuasión
9. Habilidades sociales
10. Tolerancia a la presión



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable de Recursos Humanos	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero.	Página: 3 De: 4

11. Creatividad, Dinamismo, Agilidad, Discreción
12. Buenas relaciones humanas
13. Redacción y ortografía
14. Manejo de cómputos y equipos de oficina

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la administración del personal, la asignación de los puestos necesarios para el desarrollo de la empresa, de los resultados mensuales de planilla y de recopilar toda aquella información que fundamente las actividades que se realizan en esta dependencia, así como dentro del departamento en cuestión.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Poseer atención auditiva y visual.
4. Postura forzada sostenida.
5. Actividades y movimientos repetitivos.
6. Generalmente pasar sentado durante realiza las actividades propias del puesto.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar donde se realizan las actividades diarias en la empresa presenta buenas condiciones sanitarias, además posee:

1. Espacio Físico adecuado y sin humedad presente dentro del espacio utilizado.
2. Consta de un buen sistema de Ventilación, iluminación y estructura física.
3. Libertad de ruidos intensos y contaminantes tóxicos.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES División: N/A Puesto: Responsable de Recursos Humanos Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero.	Fecha:Hora: Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo Página: 4 De: 4
---	--

Riesgos Identificados: <ol style="list-style-type: none">1. Golpes2. Caídas Prevención: <ol style="list-style-type: none">1. Señalización de piso húmedo2. Utilizar los equipos de seguridad adecuados con forme las tareas a realizar.
--

Observaciones



**"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO**



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	
Puesto: Responsable del Departamento Financiero.	Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero.	Página: 1 De: 4

Decscripción del Puesto:El ocupante del cargo deberá planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos, proyectos, programas y acciones financieros encaminadas a la obtención de resultados positivos para la empresa.

Funciones

1. Supervisa la elaboración y presentación oportuna de los informes de gestión administrativa, presupuestal, logística, de personal y bienestar, patrimonial y demás documentos establecidos por los dispositivos legales pertinentes.
2. Realizar informes de venta de las diferentes divisiones de la empresa.
3. Elaborar el informe mensual de la declaración de ventas (IVA, retenciones, anticipos)
4. Arquear y controlar caja y facturas.
5. Efectuar el análisis y planeación financiera de la empresa.
6. Elaborar y controlar las cuentas bancarias de la empresa.
7. Transforma la información financiera de manera que se puedan supervisar rápidamente las condiciones financieras de la empresa.
8. Manejar las evaluaciones del rendimiento financiero existente de manera que se agilice la administración de las inversiones que se efectúen.
9. Supervisa la elaboración de los Estados Financieros para su presentación a la Gerencia General.
10. Formula y propone a la Gerencia General normas, políticas y procedimientos para el mejor cumplimiento de las actividades relacionadas con los sistemas de personal y bienestar, presupuesto, contabilidad, tesorería y logística.
11. Manejar archivos correspondientes para la aprobación y adquisición de los diferentes activos propios de la empresa.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable del Departamento Financiero.	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero.	Página: 2 De: 4

12. Conciliar cuentas entre las diferentes divisiones, así como los préstamos de la Ea.
13. Elabora el Plan Operativo propio del departamento en cuestión, de acuerdo a los objetivos, políticas y directivas dadas por la Gerencia General.
14. Determina las necesidades de capacitación y gestiona las acciones de desarrollo del personal a su cargo.
15. Supervisa la administración de los recursos económicos y financieros en el marco de las normas y procedimientos establecidos.
16. Supervisa la administración de los pagos de la Tasa de Regulación y los pagos de Retribución al Estado, de acuerdo a las políticas y normas aplicables.
17. Supervisa la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto anual, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
18. Realiza todas aquellas actividades generadas por sus superiores en relación con las tareas propias a seguir en el cargo que ocupa.

HABILIDADES

Formación Académica

Titulo Profesional en Finanzas, Contaduría Pública y Cursos especializados en Inversiones y Planeación Financiera. Otras afin al puesto en cuestión.

Experiencia

El ocupante del puesto debe poseer una experiencia no menor de 5 años en la realización de las actividades seguidas con el puesto en cuestión.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable del Departamento Financiero.	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero.	Página: 3 De: 4

Perfil

1. Alta capacidad de análisis y síntesis
2. Responsable, Persona Disciplinado
3. Habilidades para la obtención y análisis de información
4. Perspectiva estratégica
5. Agudeza Visual
6. Fluidez verbal
7. Capacidad de prevención
8. Destrezas para la persuasión
9. Habilidades sociales
10. Tolerancia a la presión
11. Creatividad, Dinamismo, Agilidad, Discreción
12. Buenas relaciones humanas, Capacidad de resolver situaciones variables

RESPONSABILIDAD

Deberá tomar decisiones financieras y efectuar el análisis, planeación, toma de decisiones sobre inversiones y financiamientos a corto y largo plazo, realizará el análisis de los pronósticos financieros y preparará los planes y presupuestos financieros de la empresa.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Poseer atención auditiva y visual.
4. Trabajo bajo presión.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable del Departamento Financiero.	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero.	Página: 4 De: 4

5. Postura forzada sostenida.
6. Actividades normales llevadas a cabo en ambiente de oficina.
7. Generalmente pasar sentado durante realiza las actividades propias del puesto.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar donde se realizan las actividades diarias en la empresa presenta buenas condiciones sanitarias, sin humedad presente dentro del espacio utilizado, consta de un buen sistema de Ventilación, libre de ruidos intensos y libre de amenazas de sustancias toxicas.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes (Espacio de escritorio reducido)
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Aumentar espacios de oficina
3. Diseño uniforme de escaleras
4. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Telecomunicaciones	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable del Dpto. de Operaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División Telecomunicaciones	Página: 1 De: 5

Descripción del Puesto: Encargado de la organización, control y manejo de las entradas y salidas de materiales y equipos de Exportación e Importación, así como para los proyectos que se ejecutan a nivel nacional.

Funciones

1. Planificar, coordinar, ejecutar y supervisar las acciones referidas a la administración, registro y control de los bienes propiedad de la empresa.
2. Absolver consultas y brindar la asesoría necesaria en los aspectos relacionados con los actos de disposición, adquisición y recuperación de bienes exteriores a comercializar.
3. Proponer la capacitación necesaria en los temas relacionados con la administración de los bienes adquiridos de los principales proveedores.
4. Proponer a la Alta Dirección de dependencia, las mejores rutas de acceso a los equipos y accesorios que se exportaran para la puesta en marcha de los diferentes proyectos que se llevan a cabo en cada una de las divisiones existentes.
5. Proponer a la Gerencia General la implementación de las medidas que permitan generar una mayor rentabilidad de los recursos materiales y monetarios.
6. Firmar los documentos que contengan la circulación y trasiego de los equipos y materiales que se encuentran ubicados en las bodegas de esta dependencia, de tal manera que se genere un registro tanto de entradas como salidas de los mismos.
7. Realizar los trámites necesarios para gestionar la adquisición de activos, repuestos y equipo menor que se requieren en la dependencia para la cual labora.
8. Confeccionar y llevar el control de los pedidos de artículos, órdenes de trabajo, planillas, tarjetas de control de tiempo, horas extras, y otros aspectos de su personal.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable del Dpto. de Operaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División Telecomunicaciones	Página: 2 De: 5

9. Llevar el control de los movimientos del inventario asignado al personal y velar por el buen estado y mantenimiento del mismo.
10. Responder por actos administrativos de adquisición, disposición y administración de equipos y accesorios que se manejan almacenados, en trasiego, así como de los equipos que se encuentran dentro de su respectiva garantía.
11. Mantener la documentación e información correspondiente de aduana sobre el manejo y disposición de los equipos y accesorios de su dependencia.
12. Mantener archivo de cada una de las actividades que se llevan a cabo en el departamento del puesto en cuestión.
13. Solicitar a la Gerencia General la aprobación de los procesos de selección y contratación de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades operativas.
14. Delegar las funciones correspondientes al personal a su cargo de manera que se agilice el trabajo que se lleva a cabo en dicho departamento.
15. Mantener informado al Gerente General sobre el cumplimiento de las acciones programadas.
16. Presentar a la Gerencia General informes de las actividades en proceso y de aquellas que han sido realizadas con satisfacción.
17. Mantener relaciones personales con los encargados de gestión de materiales, proveedores y clientes tanto nacionales como extranjeros.
18. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto que le fueran asignadas por su superior jerárquico.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Puesto: Responsable del Dpto. de Operaciones	Página: 3 De: 5
Jefe Inmediato: Gerente División Telecomunicaciones	

HABILIDADES

Formación Académica

Lic. Administración de Empresas, Mercadotecnia y/o Marketing Internacional.

- Curso Especial de Grado en Administración de Operaciones.
- Otras Especialidades a fines al puesto en cuestión.

Experiencia

1. Con Experiencia no menor a los cinco años en el desempeño de funciones descritas anteriormente.
2. Conocimiento práctico, como usuario, del procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas. Uso indispensable de Equipos de Cómputo.

Perfil

El optante a este cargo debe poseer las siguientes cualidades:

1. Dedicación al Trabajo
2. Responsable, Puntual, Honesto
3. Relaciones humanas
4. Persona esforzada, leal, participativa.
5. Tolerante
6. Capacidad de redacción y ortografía
7. Control sobre sí misma.
8. Desarrollo de buenas relaciones diplomáticas
9. Disciplinada
10. Disponibilidad de horario



"TESSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable del Dpto. de Operaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División Telecomunicaciones	Página: 4 De: 5

RESPONSABILIDAD

Es Responsable de la administración del personal a su cargo, del manejo y traslado de los equipos y accesorios que se utilizan para los diferentes proyectos, de la entrada y salida de los bienes propios de la empresa y de la organización y control de las importaciones y exportaciones que se realizan para llevar a cabo las actividades cotidianas propias de rubro que se sigue en esta dependencia.

ESFUERZO REQUERIDO

1. El ocupante del puesto estara expuesto a trabajar en jornadas extensivas
2. Uso indispensable del sentido de la memoria y la atención.
3. Concentración
4. Dinamismo
5. Creatividad

Constantemente el ocupante del puesto estará disponible para la movilización y traslado de equipos y materiales, así como para salir de las instalaciones de la empresa para la realización de actividades que incluyan la obtención de la documentación necesaria para llevar a cabo las tareas asignadas.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades pueden ser en área de oficina y en los diversos tipos de sitios donde se llevara a cabo la puesta en marcha de los proyectos asignados, dichas áreas de trabajo ofrecen las siguientes condiciones.

El área de oficina posee buenas condiciones, existiendo en ésta:

- Ventilación Adecuada
- Libertad de ruidos intensos.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Responsable del Dpto. de Operaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente División Telecomunicaciones	Página: 5 De: 5

- Libre de humedad.
- Buena estructura física.
- Y en el espacio no se dan amenazas de sustancias toxicas.

Por el contrario, en los sitios donde se lleven a cabo tareas de adquisición de información correspondiente las entregas y curso de los productos en importación o recepción de documentación, pueden presentarse condiciones adversas a las ya mencionadas.

Riesgos Identificados:

1. Golpes
2. Caídas

Prevención:

1. Señalización de piso húmedo
2. Utilizar los equipos de seguridad adecuados con forme las tareas a realizar.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Junta Directiva	Página: 1 De: 6

Decscripción del Puesto: Planear, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el desarrollo de los procesos sustantivos y de apoyo que se desarrollan dentro de la Empresa.

Funciones

1. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
2. Coordinar con los Gerentes de Área y demás dirigentes de la empresa, la formulación de políticas, objetivos, estrategias, metas corporativas y cursos alternativos de acción en el corto, mediano y largo plazo para el desarrollo de los procesos sustantivos y de apoyo logístico, con la finalidad de promover un desarrollo armonioso de las actividades tendientes a cumplir la misión de la Empresa.
3. Mantener un alto conocimiento del mercado y evaluar las tendencias de los factores externos a la organización que puedan incidir en sus planes y metas.
4. Conferir responsabilidades y delegar autoridad a los cargos directivos bajo su supervisión.
5. Orientar y apoyar a sus colaboradores sobre los aspectos técnicos y administrativos requeridos para el cumplimiento de los objetivos previstos.
6. Analizar, evaluar y aprobar los planes y programas de trabajo de las gerencias del área, supervisar y controlar su cumplimiento y velar porque se ajusten a las políticas generales y objetivos planteados por la Empresa.
7. Mantener informado a su personal sobre las decisiones y asuntos relacionados con las áreas a su cargo, tanto a nivel general como a nivel específico.
8. Asistir a reuniones, seminarios, conferencias y otras actividades en representación



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Junta Directiva	Página: 2 De: 6

de la Empresa dentro y fuera del país, o en aquellas en donde sea necesaria su presencia para el análisis de temas de interés.

9. Asesorar a la Presidencia Ejecutiva y a la Junta Directiva en materia financiera, producción industrial, desarrollo corporativo y planificación administrativa, así como en cualquiera de las demás actividades técnicas y científicas en que sea necesario su criterio especializado.
10. Asistir a las reuniones de la Junta Directiva a solicitud de la Presidencia Ejecutiva o en su representación.
11. Dar a conocer los programas técnicos y administrativos de la Empresa, explicar sus alcances y resolver las consultas que allí se le formulen.
12. Señalar los cursos de acción a seguir o tomar las decisiones necesarias en las áreas bajo su ámbito de competencia e informar a sus bases cuando lo considere pertinente, a efecto de mantener óptimas relaciones de coordinación.
13. Participar en negociaciones y actividades de establecimiento de convenios y asesoría unilateral y bilateral con otros organismos públicos y privados, nacionales o internacionales.
14. Velar porque los programas de la Empresa cuenten con los recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos adecuados, evaluar el uso que de los mismos se hace y ordenar se pongan en práctica las medidas correctivas indispensables para alcanzar con éxito las metas señaladas.
15. Coordinar, de acuerdo con las políticas establecidas, las actividades de defensa generadas por acusaciones o conflictos de orden legal presentados por terceras personas contra la Empresa.
16. Establecer los nexos de coordinación técnica y política con los Gerentes de Área con la finalidad de que se ejecuten las actividades de acuerdo con las estrategias,



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Junta Directiva	Página: 3 De: 6

metas y planes corporativos.

17. Dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades de distribución y uso de las utilidades de la Empresa, acatando la política y decisiones gubernamentales en concordancia con las disposiciones legales que rigen este tipo de operaciones.
Supervisar el correcto uso y manejo de valores, equipo, maquinaria y materiales en general que utilizan las diferentes dependencias de la Empresa, ordenar las investigaciones que en este aspecto se requieran y ejecutar las sanciones que la Ley y la gravedad del caso amerite.
19. Efectuar visitas de inspección a las diferentes oficinas, planteles y zonas donde la Empresa realiza labores administrativas o productivas y ordenar los cambios y ajustes inmediatos que éstas requieran, a fin de hacer cumplir los planes de acción establecidos por la Empresa.
20. Revisar, corregir, aprobar, rechazar y firmar informes finales, cartas, memorandos, instructivos, manuales y otros documentos que se elaboran con el fin de ser llevados a sesiones de Junta Directiva, reuniones con el Presidente Ejecutivo, altos funcionarios y políticos de otras instituciones, clientes de la Empresa y público en general que así lo demanden.
21. Preparar informes generales y especiales de los planes y programas desarrollados por la Empresa.
22. Velar porque en todas las divisiones y departamentos existentes en la Empresa se brinde un eficaz y eficiente servicio al cliente.
23. Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
24. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente para su rápida reparación o su posible mantenimiento.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Junta Directiva	Página: 4 De: 6

25. Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la empresa.

26. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le confieran bienestar y buen manejo de las relaciones interdepartamentales.

HABILIDADES

Formación Académica

El ocupante del puesto en cuestión debe poseer conocimientos de todas aquellas disciplinas que rigen la empresa, tales conocimientos están ligados a la Contabilidad, Administración, mercadeo, finanzas, Ingenierías y otras que le permitan desarrollarse en el manejo del curso diario de su dependencia. Este debe estar ligado con una especialidad relacionada con el tipo de empresa que se tiene en el mercado, ésta debe ser Ing. Electrónica o Ing. de Sistemas de Telecomunicaciones.

Experiencia

Para optar a este puesto se debe tener no menos de 15 años en el manejo de las actividades relacionadas con el tipo de dependencia en cuestión y poseer altos conocimientos del área en cuestión.

Perfil

1. Capacidad analítica, creatividad y dinamismo.
2. Agilidad, discreción, buenas relaciones humanas.
3. Honradez, Iniciativa, responsabilidad, tolerancia.
4. Redacción y ortografía, manejo de cómputos y equipos de oficina.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Junta Directiva	Página: 5 De: 6

5. Disciplina, desempeño, Capacidad diplomática
6. Facilidad de cálculo numérico, desempeño
7. Facilidad de expresión, manejo de idiomas, imprescindiblemente Inglés como segunda lengua.

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la administración del recurso humano a su cargo que desarrolle principalmente actividades de nivel operativo, por la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos de alguna cuantía, así como de la supervisión de las actividades que realizan los asistentes o subordinados a su cargo.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Trabajo bajo presión.
4. Realizar viajes fuera de la nación.
5. Estar dispuesto a laborar a altas horas del día.
6. Poseer atención auditiva y visual.
7. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades ofrece buenas condiciones puesto que se ubica en lugar de oficina, existiendo en ésta:

- Ventilación Adecuada
- Libertad de ruidos intensos



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente General	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Junta Directiva	Página: 6 De: 6

- Libre de humedad.
- Olores agradables.
- Buena iluminación y estructura física.

Y en el espacio no se dan amenazas de sustancias toxicas.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes
3. Caídas (Mal estado de las escaleras)

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Diseño uniforme de escaleras
3. Mejoramiento del sistema eléctrico.

Observaciones



**“TELSSA”
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO**



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Comercial de Cómputos y Sistemas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 1 De: 5

Decscripcion del Puesto: Planea, organiza, orienta, dirige y controla todos los estados financieros y contables de la division a la que pertenece, las estrategias y orientaciones del giro del negocio, así como las relaciones con los proveedores tanto internos como externos.

Funciones

1. Planificar y dirigir la política de promoción, venta y distribución de productos o servicios de la compañía.
2. Cuando los responsables del área de Ventas no tienen carácter directivo, asume también esta responsabilidad.
3. Elaborar los planes y acciones a corto y medio plazo para conseguir los objetivos marcados por la empresa, diseñando las estrategias necesarias y supervisando su aplicación.
4. Investigar el mercado, previendo la evolución del mismo y anticipando las medidas necesarias para adaptarse a las nuevas inclinaciones o tendencias.
5. Dirigir las actividades de la red comercial existente, formando al equipo y motivándolo.
6. Fijar tanto la política de precios y condiciones de venta como los canales de distribución.
7. Responsabilizarse de la negociación y seguimiento de grandes cuentas.
8. Llevar a cabo las acciones de seguimiento necesarias para asegurar la máxima efectividad en la consecución de objetivos.
9. Diseñar, planificar elaborar e instaurar los planes de marketing de la empresa.
10. Coordinar y controlar el lanzamiento de campañas publicitarias.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Comercial de Cómputos y Sistemas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 2 De: 5

11. Dar soporte al área de ventas en cuanto a estrategias de publicidad, marketing, etc.
12. Hacer investigaciones comerciales realizando el estudio de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de los mismos en el mercado.
13. Mantener las relaciones comerciales con clientes y proveedores a fin de obtener mejores niveles de desarrollo empresarial.
14. Planificar y dirigir la política de la empresa en lo referente a productos, precios, promociones y distribución.
15. Diseño de planes a corto, medio y largo plazo, determinando las estrategias comerciales de los productos de la empresa.
16. Acceder a los mercados como meta final en las mejores condiciones de competitividad y rentabilidad.
17. Conocer el mercado, para tomar las medidas necesarias para adaptarse a las necesidades o tendencias de sus clientes.
18. Seguir la política de precios de la compañía y las condiciones de venta.
19. Atención y captación de clientes en su área de actuación.
20. Aperturar mercado, incrementando la cartera de clientes y mantener o potenciar los ya existentes.
21. Reportar a la a superiores los resultados obtenidos de los estados de ventas mensuales, en especial, estar relacionado con las finanzas de la empresa.
22. Realizar la promoción, venta y distribución de productos o servicios de la compañía, según las directrices de la División Comercial en cuestión.
23. Todas aquellas actividades que le fuesen a desarrollar el curso diario del rubo que se sigue en esta división.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Comercial de Cómputos y Sistemas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 3 De: 5

HABILIDADES

Formación Académica

Titulado en una carrera de especialidad referente al puesto en cuestión, pidiendo ser una de estas:

- Lic. en Marketing
- Lic. en Mercadotecnia
- Lic. en Administración de Empresas, etc.

Curso de Mercadeo internacional o bien poseer conocimientos de Importaciones y Exportaciones.

Experiencia

Manejo de Ventas Comerciales y de licitaciones. No menos de 5 años en el manejo de las funciones propias del puesto en cuestion, pudiendo desarrollar nuevas técnicas de distribución a los mercados nuevos.

Perfil

1. Habilidad persuasora y de negociación
2. Flexibilidad mental de criterios, Pensamiento creativo
3. Orientación al cliente interno/externo
4. Facilidad para la obtención y análisis de información
5. Habilidades sociales, Tolerancia a la presión
6. Visión estratégica, Habilidades de negociación
7. Responsable
8. Entrega al Trabajo
9. Buenas Relaciones comerciales y humanas



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Comercial de Cómputos y Sistemas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 4 De: 5

10. Especialidad de trato de personas

11. Disciplina, puntualidad, persona de carácter social.

RESPONSABILIDAD

El encargado del puesto en cuestión es responsable por el manejo de todo el tipo de información, confidencial o no, del manejo de los recursos económicos, así como de los equipos y accesorios de considerable cuantía que se manejan de acuerdo a l rubro que sigue la dependencia y en relación con dicho puesto.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Trabajo bajo presión.
4. Realizar viajes fuera de la nación.
5. Estar dispuesto a laborar a altas horas del día.
6. Poseer atención auditiva y visual.
7. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

Las condiciones que presta el lugar de trabajo son las permitidas para realizar en conforme estado las tareas diarias, no viéndose interrumpidas por ningún factor exógeno o endógeno que limite dichas funciones, aparte de llevarse a cabo en un lugar de oficina que presta dichas condiciones. Puede trasladarse fuera de la empresa para tratar acciones propias del puesto, tales como reuniones, conferencias, entre otras; sostenidas con clientes o proveedores reconocidos.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Comercial de Cómputos y Sistemas	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 5 De: 5

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes
3. Caídas

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Mejorar distribución de escritorio.
3. Señalización de piso húmedo.

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Administrativo Financiero	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 1 De: 5

Decscripcion del Puesto: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos de personal, logística, presupuestos , contables y financieros para atender las necesidades de la institución en concordancia con la misión, objetivos, estrategias y políticas de la misma.

Funciones

1. Apoyo al gerente de ventas corporativas y a la gerencia de la división sistemas.
2. Asistencia a ejecutivas de ventas.
3. Administrar y controlar la contabilidad analítica y financiera del negocio
4. Responsable por la información financiera, consolidación, análisis y reportes correspondientes a las transacciones y desarrollo de las actividades contables de la empresa.
5. Manejar y capacitar al equipo de trabajo, incluyendo administración, compras y el equipo financiero – contable.
6. Establecer y mantener los controles internos relacionados al negocio.
7. Coordinar todas las actividades y proyectos contables proporcionando análisis financiero de los mismos.
8. Preparar e interpretar reportes regulares y especiales sobre el desempeño del negocio.
9. Administrar el proceso de elaboración presupuestaria.
10. Controlar y supervisar la ejecución del presupuesto de manera articulada con la planificación estratégica y el control de gestión institucionales.
11. Realizar la gestión contable, patrimonial y la administración de recursos de la institución, procurando el estricto cumplimiento en la aplicación de todos los sistemas y procedimientos administrativos establecidos en la normativa vigente.
12. Administrar el control de rendiciones de gastos e ingresos institucionales.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Administrativo Financiero	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 2 De: 5

13. Administrar el proceso de compras y contrataciones de bienes y servicios del Área.
14. Central y prestar asistencia técnica a la Red Institucional.
15. Controlar los recursos asignados a unidades ejecutoras e investigadores para la producción científica y tecnológica.
16. Intervenir desde el punto de vista presupuestario en el financiamiento de proyectos de I y D, y en la gestión de recursos humanos, becas, premios y servicios a terceros.
17. Desarrollar criterios, metodologías e instrumentos de aspectos administrativos, contables y de control.
18. Prestar el servicio de liquidación y pago de haberes de todo el personal .
19. Administrar la gestión de desarrollo de la infraestructura física y la gestión de servicios de mantenimiento y soporte logístico de las unidades centrales de la institución.
20. Establecer e implantar mecanismos idóneos para la administración de los recursos financieros, de bienes, materiales y servicios asignados al funcionamiento de la Institución y su Red Institucional.
21. Coordinar con la Gerencia de Recursos Humanos las tareas contables, administrativas y financieras requeridas para la administración del personal de la Institución y su red.
22. Dirigir y supervisar la elaboración del balance general y cuenta de inversión.
23. Actuar, en su calidad de Servicio Administrativo Financiero (SAF), como nexo con los organismos rectores.

HABILIDADES

Formación Académica

El ocupante del puesto en cuestión puede ser Titulado en una especialidad en relación



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Administrativo Financiero	Alexander y Br. OsminMartínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 3 De: 5

al cargo como son Lic. en Contabilidad, Lic. en Banca y Finanzas; además de poseer conocimientos de otras especialidades que por una u otra razón se vinculan con las antes mencionadas: Administración de Empresas, Recursos Humanos, Administración Financiera, etc.

Experiencia

El ocupante del puesto no debe poseer menos de 10 años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

Perfil

1. Facilidad de expresión.
2. Redacción y ortografía
3. Manejo de cómputos y equipos de oficina
4. Capacidad analítica
5. Creatividad
6. Dinamismo
7. Responsabilidad
8. Discreción
9. Buenas relaciones humanas
10. honradez
11. Desempeño
12. Manejo de Idiomas como segunda lengua
13. Iniciativa
14. Liderazgo
15. Disciplina
16. Agilidad en la realización de cálculos numéricos.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Administrativo Financiero	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 4 De: 5

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la administración del recurso humano del área a la que pertenece, por el manejo de información confidencial de ésta dependencia y por el manejo de los recursos de considerable cuantía, de la distribución uniforme y necesaria de los recursos contables y la administración del capital existente.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Trabajo bajo presión.
4. Realizar viajes fuera de la nación.
5. Estar dispuesto a laborar a altas horas del día.
6. Poseer atención auditiva y visual.
7. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades ofrece buenas condiciones puesto que se ubica en lugar de oficina, existiendo en ésta:

- Ventilación Adecuada
- Libertad de ruidos intensos.
- Libre de humedad.
- Olores agradables.
- Buena iluminación y estructura física.
- Y en el espacio no se dan amenazas de sustancias toxicas.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente Administrativo Financiero	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 5 De: 5

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes
3. Caídas

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Mejorar distribución de Estantería
3. Diseño uniforme de escaleras

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente de Telecomunicaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 1 De: 5

Decscripcion del Puesto: Planificar, diseñar e implementar sistemas y servicios de información y telecomunicación, en su globalidad y en sus elementos más operativos; así como, dar seguimiento a la estructuración de servicios de instalación de redes de informática, telecomunicaciones y/o fibra óptica que manejan en el área del cargo en cuestión.

Funciones

1. Seleccionar la tecnología más adecuada en cada caso (soporte físico de cableado, señales ópticas, radiofrecuencia, etc.)
2. Establecer el tipo de utilidad que deben aportar los elementos constituyentes del sistema que presta el servicio.
3. Analizar el comportamiento de los materiales para la transmisión de los distintos tipos de señales.
4. Estudiar el comportamiento de la señal y la incidencia en ella de los distintos elementos de la red.
5. Analizar la idoneidad de la aplicación de los elementos.
6. Realizar el análisis de las aplicaciones de circuitos electrónicos.
7. Estudiar la disposición de los elementos básicos en la configuración de los sistemas más complejos.
8. Analizar las características de los soportes de la información y la administración de los documentos que soportan el comportamiento de los sistemas instalados.
9. Hacer el análisis funcional y orgánico de las aplicaciones de tal manera que se corrobore la correcta instalación de los equipos en las diferentes aplicaciones propias de la empresa.
10. Analizar el comportamiento de los distintos materiales de soporte electrónico y los elementos que sustentan las instalaciones correspondientes de los equipos.
11. Utilizar el software de diseño electrónico adecuado a cada caso de tal manera que se



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente de Telecomunicaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 2 De: 5

obtingan los resultados que el cliente requiere.

12. Establecer y aplicar los conceptos de diseño de circuitos integrados digitales, analógicos y mixtos de las instalaciones de redes de acuerdo a los tipos de trabajos realizados.
13. Manejar cartera de control de los estados de cuenta que corresponde a los diversos clientes que requieren de los servicios que presta dicha dependencia.
14. Manejar los controles de inventario de los equipos y accesorios, de tal manera que se esté en contacto primario con los diferentes proveedores a fin de mantener el Stock requerido para la realización de las labores cotidianas.
15. Mantener los controles de Ingeniería de los proyectos realizados.
16. Realizar los diferentes diseños y controles de las instalaciones del área.
17. Mantener la logística de los diferentes proyectos en proceso de entrega.
18. Conocer y aplicar las técnicas necesarias para instalar los sistemas y las redes de telecomunicaciones, con la tecnología adecuada, y llevar a cabo los protocolos de prueba de las mismas para contrastar la idoneidad de su funcionamiento y adaptación a los requerimientos que la originaron.
19. Conocer y aplicar la metodología específica para el desarrollo y la configuración de protocolos de red, y el diseño de los elementos de comunicaciones entre sus equipos.
20. Todas aquellas otras que le fuesen asignadas por el superior inmediato.

HABILIDADES

Formación Académica

El ocupante del puesto en cuestión debe ser titulado de alguna disciplina que se relacione con el puesto en cuestión, estas pueden ser:



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente de Telecomunicaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 3 De: 5

- Ingeniero de Telecomunicaciones y/o Sistemática
- Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas
- Manejo de Lenguajes de Programación
- Diseño de Redes de Telecomunicaciones

Experiencia

El ocupante de este puesto debe tener no menos de 10 años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del cargo.

Perfil

1. Agilidad
2. Buenas relaciones humanas
3. Capacidad analítica.
4. Creatividad y dinamismo
5. Discreción, honradez, Iniciativa
6. Manejo de cómputos y equipos de oficina
7. Innovación en el uso de software
8. Adaptación al cambio
9. Redacción y ortografía
10. Manejo de Idiomas (Preferiblemente Ingles)
11. Responsabilidad y Disciplina

RESPONSABILIDAD

Es responsable por la administración del recurso humano a su cargo que desarrolle principalmente actividades de nivel operativo, por la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos de alguna cuantía, así como de la supervisión de las actividades que realizan los asistentes o subordinados a su cargo.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente de Telecomunicaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 4 De: 5

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración
3. Atención auditiva y visual
4. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades ofrece buenas condiciones puesto que se ubica en lugar de oficina, existiendo en ésta:

- Ventilación Adecuada
- Libertad de ruidos intensos.
- Libre de humedad.
- Olores agradables.
- Buena iluminación y estructura física.
- Y en el espacio no se dan amenazas de sustancias toxicas.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual,
2. Golpes
3. Caídas

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Mejorar distribución de escritorio.
3. Señalización de piso húmedo.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: N/A	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente de Telecomunicaciones	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 5 De: 5

Observaciones



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente División de Energía e Infraestructura	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 1 De: 5

Descrpcion del Puesto: Diseña, Desarrolla, Supervisa y Planifica la administracion de los recursos empleados en los proyectos propios del área que dirige, procurando siempre la atencion eficaz y eficiente de los clientes a fin de garantizar la satisfaccion de los mismos.

Funciones

1. Dirigir, organizar, coordinar y controlar todas las actividades relacionadas con la conservación y operatividad de los edificios.
2. Ejecutar nuevas obras que tengan como principio mejorar su funcionabilidad a fin de suplir la infraestructura necesaria para atender apropiadamente los requerimientos de nuestros clientes.
3. Asegurar el funcionamiento del control interno dentro de la operatividad de la gerencia a su cargo.
4. Planificar las diferentes actividades a fin de establecer el más adecuado orden de prioridades, tanto en lo relacionado al mantenimiento de la infraestructura como en los aspectos administrativos propios de la gerencia.
5. Entregar con oportunidad la información financiera requerida, a los distintos grados gerenciales internos, así como a Auditorias tanto internas como externas y la Contraloría General de la República si así lo requiriera.
6. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, las políticas y normas pertinentes relacionadas con sus funciones, así como supervisar la labor y la calidad ética y profesional del personal a cargo
7. Controlar Administración y programación de proyectos asignados al área que dirige a fin de mantener un orden especifico de los mismos.
8. Manejar cartera de control de los estados de cuenta que corresponde a los diversos



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha: Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente División de Energía e Infraestructura	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 2 De: 5

clientes que requieren de los servicios que presta dicha dependencia.

9. Manejar los controles de inventario de los equipos y accesorios a fin de mantener información actualizada del stock existente de los mismos y no incurrir en atrasos a la hora de la ejecución de los distintos proyectos.
10. Mantener los controles de Ingeniería de los proyectos realizados de acuerdo a los informes generados por los ingenieros de campos.
11. Mantener la logística de los diferentes proyectos en proceso de entrega.
12. Formular y conducir el proceso técnico y administrativo de los proyectos de Inversión y su ejecución, a fin de alcanzar la satisfacción del cliente.
13. Coordinación del personal de instalaciones e Ingenieros de campo que llevaran a cabo cada una de las acciones correspondientes a los proyectos que se generen para dicha área.
14. Formular los anteproyectos y proyectos de inversión de acuerdo a las necesidades determinadas por los clientes tanto internos como externos.
15. Participar en la formulación del Plan Operativo de los Proyectos de Inversión.
16. Dirigir y supervisar la ejecución de los proyectos y obras de inversión de acuerdo a las reglas y políticas de la dependencia.
17. Efectuar las liquidaciones oportunas de las obras resultantes de la ejecución de los proyectos de inversión.
18. Concertar y formular los convenios o contratos a suscribir con los clientes de tal manera que se lleven los proyectos bajo el marco legal correspondiente y de conformidad con las políticas de la dependencia.
19. Realizar todas aquellas que le fueran asignadas por su superior jerárquico a fin de mantener el fortalecimiento de la dependencia.



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente División de Energía e Infraestructura	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 3 De: 5

HABILIDADES

Formación Académica

El ocupante del puesto en cuestión debe ser titulado de alguna disciplina que se relacione con el puesto en cuestión, estas pueden ser Arquitectura, Ingeniería Electrónica o Eléctrica, Administración y Evaluación de Proyectos.

Experiencia

El ocupante de este puesto debe tener no menos de 10 años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del cargo.

Perfil

1. Agilidad
2. Buenas relaciones humanas
3. Capacidad analítica.
4. Creatividad y dinamismo
5. Discreción, honradez, Iniciativa
6. Manejo de cómputos y equipos de oficina
7. Innovación en el uso de software
8. Adaptación al cambio
9. Redacción y ortografía
10. Manejo de Idiomas (Preferiblemente Ingles)
11. Responsabilidad y Disciplina

RESPONSABILIDAD

Administrar el recurso humano a fin que se desarrollen principalmente actividades de



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente División de Energía e Infraestructura	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 4 De: 5

nivel operativo, la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos de alguna cuantía, así como de la supervisión de las actividades propias del área a su cargo.

ESFUERZO REQUERIDO

1. Memoria y atención.
2. Concentración.
3. Trabajo bajo presión.
4. Realizar viajes fuera de la nación.
5. Poseer atención auditiva y visual.
6. En general estar sentado y caminar dentro de la oficina para trabajos de la jornada diaria.

CONDICIONES DE TRABAJO

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades ofrece buenas condiciones puesto que se ubica en lugar de oficina, existiendo en ésta:

- Ventilación Adecuada
- Libertad de ruidos intensos.
- Libre de humedad.
- Olores agradables.
- No se dan amenazas de sustancias tóxicas.

Riesgos Identificados

1. Cansancio Visual
2. Golpes
3. Caídas



"TELSSA"
MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO



DATOS GENERALES	Fecha:Hora:
División: Energía e Infraestructura	Elaborado por: Br. Ismena Larisa
Puesto: Gerente División de Energía e Infraestructura	Alexander y Br. Osmin Martínez Lugo
Jefe Inmediato: Gerente General	Página: 5 De: 5

Prevención

1. Mejorar la distribución de luminarias
2. Mejorar distribución de escritorio.
3. Señalización de piso húmedo.

Observaciones



X. CONCLUSIONES

Al finalizar este estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se propusieron tres herramientas administrativas como son: La Matriz de Riesgo, El Mapa de Riesgo y El Manual de Puestos que contribuyen a la mejora integral de la estructura organizacional y del área de seguridad e higiene ocupacional de la empresa.
2. Se logró evaluar el sin número de actividades que se llevan a cabo en TELSSA y a partir de esta evaluación se detectó fácilmente la problemática organizacional y de seguridad e higiene que esta empresa posee por no cumplir con los requisitos de la Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo de Nicaragua (Ley #618), se señaló algunos de los requerimientos necesarios que debe cumplir para mejorar las condiciones laborales de los puestos de trabajo.
3. Se construyó el organigrama de TELSSA como primer paso para el fortalecimiento y desarrollo de la estructura organizativa de la empresa por que permite la revisión y actualización de los puestos de trabajo.
4. Se logró identificar los riesgos existentes en la empresa través de una Matriz y Mapa de Riesgo, lo que facilita el control del riesgo laboral en las áreas de trabajo de Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA).
5. Se elaboró un Manual de los puestos de Trabajo para consolidar la estructura organizacional de Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (TELSSA), esta herramienta contribuye al incremento de la calidad en los servicios de toda empresa.



XI. RECOMENDACIONES

1. Es necesario aplicar el Organigrama y Manual de Puestos para que se cumplan con los objetivos planteados en este y cambie el enfoque organizacional de la empresa, orientada a la mejora continua del grupo empresarial TELSSA como tal.
2. TELSSA debe aplicar las medidas elementales de Seguridad e Higiene Laboral, esencialmente en los puestos de trabajo que poseen altos riesgos, como son las Unidades Técnicas de las Divisiones de Telecomunicaciones y Energía e Infraestructura.
3. Es necesario que la empresa enfoque sus objetivos y recursos en el cumplimiento de la Ley #618 – Ley General de Higiene y Seguridad Laboral, para prevenir problemas legales que repercutirían negativamente en el bienestar de la Institución y también evitar afectaciones a la salud de sus trabajadores.
4. La capacitación constante del personal es una característica que facilita a la empresa mejorar continuamente. Esta es una actitud que TELSSA debe adquirir para lograr una mayor calidad en la entrega de los servicios que brinda.
5. Es preciso que TELSSA evite, en la medida de lo posible, el desorden y confusión que produce el ingreso de una nueva persona en un determinado puesto, utilizando las herramientas de adiestramiento inicial entre las que se encuentra el *Manual de Puestos* presentado en este estudio.



XII. BIBLIOGRAFÍA

- Fernández, G. (2004): **“Adaptación del puesto de trabajo”**, Revista Capital Humano.No. 181, pp.15. Madrid. Ed. Capital Humano.
- Mondy, W. y Noé, R. (1997): **“Administración de Recursos Humanos”**. México. Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
- Cavaza Ramírez, C. (2000): **“Seguridad Industrial Un Enfoque Integral”**, México. Edit. Limusa, Grupo Noriega.

Páginas Web:

- <http://www.gestiopolis.com/canales6/rrhh/crear-puestos-de-trabajo.htm>
- <http://www.monografias.com/trabajos12/higie/higie.shtml#co>
- <http://www.monografias.com/trabajos13/glosadm/glosadm.shtml>
- www.consitenicaragua.com/telssa/index.htm
- [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/AA1D36AF4CE8BAFE0625737D006BC5AC?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/AA1D36AF4CE8BAFE0625737D006BC5AC?OpenDocument)
- <http://www.mitrab.gob.ni/documentos/RegleyHST.pdf>



ANEXOS



Anexos #1. GUÍA DE OBSERVACIÓN Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (Telssa)

Fecha: __/__/__

Hora: _____

Tipo de Observación: _____

Nombre del Observador: _____

División: _____

Objetivo: Proveer al investigador de las preguntas necesarias que le permitan familiarizarse con la empresa e identificar las actividades que se realizan en cada división.

Identificar (visualmente):

- 1) ¿Cuántas y cuáles son las áreas con que cuenta?
- 2) ¿Cómo se relaciona cada una de las áreas?
- 3) ¿Cuál es el personal que labora en las divisiones de Telecomunicaciones, Energía y Sistemas?
- 4) ¿Cuál son los servicios que brindan y quiénes intervienen?
- 5) ¿Quiénes son los gerentes de cada división?
- 6) ¿Los trabajadores distinguen sus jefes inmediatos?
- 7) ¿Los trabajadores conocen cuál es su cargo y sus funciones?
- 8) ¿Cómo están distribuidos los equipos de trabajo?
- 9) ¿Están dotados de los equipos de protección necesarios para llevar a cabo sus labores?
- 10) ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas?
- 11) ¿Existen medidas de seguridad establecidas?
- 12) ¿Si existen medidas, los trabajadores las cumplen?
- 13) ¿Qué dificultades se han presentado en la inducción de los nuevos empleados?
- 14) ¿Qué tipo de registros tienen sobre las actividades diarias?
- 15) ¿Quién ejecuta el registro?
- 16) ¿Se da capacitación al personal de la empresa?



- 17)** ¿Tiene experiencia el personal de todas las divisiones?
- 18)** ¿Qué tipo de equipos de protección utilizan actualmente?
- 19)** ¿Qué deben hacer en caso de que ocurra algún accidente?
- 20)** ¿Existen las medidas de seguridad apropiadas?
- 21)** ¿Se realiza limpiezas constantes en los puestos de trabajo?
- 22)** ¿Cuentan con una buena iluminación en los puestos de trabajo?
- 23)** ¿Cuentan con la climatización apropiada?



Anexo #2. Encuesta realizada a los Gerentes y Jefes de Área y Encuesta al Personal



TELECOMUNICACIONES Y SISTEMAS S.A. TELSSA ENCUESTA PARA LA GERENCIA Y JEFES DE ÁREA

Estimado trabajador: Telecomunicaciones y Sistemas S.A. esta realizando una análisis de los puestos de trabajo, por lo que se le solicita conteste las siguientes preguntas con la mayor veracidad posible. Cualquier aclaración de alguna pregunta, hagasela al encuestador.

Lea esta encuesta antes de contestarla.

I. DATOS GENERALES

Cargo:	<input type="text"/>
Profesión:	<input type="text"/>
División:	<input type="text"/>
Jefe Inmediato (Nombre y Cargo):	<input type="text"/>

II. ASPECTOS ORGANIZACIONALES

Funciones:	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
Funciones adicionales a su puesto:	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>
	<hr/>



Subordinados (puestos):	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
Relación Funcional: <small>(con quien trabaja o coordina las tareas)</small>				
¿Habla otro idioma?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
¿Tiene otras Experiencias?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
¿Conoce sus funciones?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
¿Ha recibido capacitación para realizar su trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
¿Existe un Manual de Puestos para esta empresa?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
¿Cuál cree usted que es el nivel de importancia de este manual?	Alta <input type="checkbox"/>	Media <input type="checkbox"/>	Baja <input type="checkbox"/>	Nula <input type="checkbox"/>
¿Cree usted que con este Manual mejoraría la organización de la empresa?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
¿Qué tipo de reclutamiento utiliza para la elección de personal?	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>		
¿Qué parámetros toma en cuenta para la elección del personal?	Nivel Académico <input type="checkbox"/>	Edad <input type="checkbox"/>	Experiencia <input type="checkbox"/>	Idiomas <input type="checkbox"/> Referencias <input type="checkbox"/>
¿Brindan capacitación para la inducción de nuevos empleados?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
¿Se tiene algún instrumento para evaluar el desempeño del personal?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		



III. ASPECTOS DE SEGURIDAD

¿Conoce la ley de Seguridad e Higiene Ocupacional (Ley#618)?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Cuenta con los equipos y herramientas necesarias para realizar su trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Cuenta con equipos de protección necesarios para realizar su trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Existen medidas de seguridad establecidas en su área de trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Son seguras sus condiciones de trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Hay normas higiénicas que se deben cumplir en la empresa?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Son seguras sus condiciones de trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Ha sufrido algún accidente laboral mediante la ejecución de sus labores?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Se lleva un registro de los accidentes que ocurren en la empresa?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Existe una comisión mixta de seguridad e higiene en la empresa?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Existe una ruta de evacuación diseñada en caso de cualquier eventualidad en la empresa?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>



¿En los últimos cinco años se ha realizado remodelaciones del sistema eléctrico de la empresa?

SI

NO

¿En los últimos cinco años se ha realizado remodelaciones del sistema ventilación y climatización de la empresa?

SI

NO

Gracias por su colaboración



TELECOMUNICACIONES Y SISTEMAS S.A
Telssa
ENCUESTA PARA EL PERSONAL GENERAL

Estimado trabajador: Telecomunicaciones y Sistemas S.A. esta realizando una análisis de los puestos de trabajo, por lo que se le solicita conteste las siguientes preguntas con la mayor veracidad posible. Cualquier aclaración de alguna pregunta, hagase la al encuestador.

Lea esta encuesta antes de contestarla.

I. DATOS GENERALES

Cargo:	
Profesión:	
División:	
Jefe Inmediato (Nombre y Cargo):	

II. ASPECTOS ORGANIZACIONALES

Cargo:	
Profesión:	
División:	
Jefe Inmediato (Nombre y Cargo):	
Funciones:	



III. ASPECTOS DE SEGURIDAD

¿Cuenta con los equipos y herramientas necesarias?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Son seguras sus condiciones de trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Ha sufrido algún accidente mientras realiza su trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Conoce usted algún programa de salud ocupacional y seguridad industrial en su empresa?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿En caso de algún accidente de trabajo sabe usted a quién abocarse?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Conoce cuál es el centro hospitalario al que está afiliado para atender sus riesgos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Existe un plan de evacuación o ruta de evacuación en la empresa en caso de algún siniestro?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Cuando inicio sus labores en TELSSA, cuánto tiempo paso par ser inscrito en el INSS?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración



Anexo#3.Ficha de análisis de puestos de trabajo

Datos del puesto de trabajo

Denominación del puesto:

Departamento:

• **COMPETENCIA GENÉRICA** 1.- Innecesario 2.- Conveniente 3.- Necesario 4.- Indispensable

	1	2	3	4
Adaptabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención al cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención al detalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destreza Física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liderazgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escucha Activa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• **TIPO DE ESFUERZO REQUERIDO**

	SI	NO	FRECUENCIA
Memoria y atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Concentración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Fuerza Física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Postura Forzada Sostenida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Movimientos repetitivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Equilibrio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Estar de Pie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros			
Observación			

• **RIESGOS**

CONDICIONES HORARIAS



TIPO DE CONDICIONES AMBIENTALES			ACCESIBILIDAD		
	SI	NO	SI	NO	
Trabajo al aire libre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Buena estructura de escaleras del edificio
Humedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rampa de acceso al edificio
Calor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Escaleras para bajar materiales
Frío	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aseos adaptados
Ruido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Anchos de puertas y pasillos
Otras					Observaciones

Funciones del puesto			

Tareas			
• ¿Qué hace?		• ¿Cómo lo hace?	
• ¿Con qué lo hace?		• ¿Para qué lo hace?	
• Frecuencia		• Apoyo	
• Relación funcional			

Competencias Técnicas o Conocimientos y Movilidad Geográfica			
• Conocimientos Básicos:		• Conocimientos Específicos	
• Movilidad Geográfica SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	• Idiomas SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Cuáles:	
	• Experiencia SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Cuánta:	



Anexo #4 CHECK LIST DE LOS FACTORES DE RIESGO DE LA EMPRESA

SI NO

1. Anchura inferior a 40 cm o distancia entre escalones superior a 30 cm.
2. Escaleras de más de 4 m de altura sin alargamiento de las barandillas por encima de 1 m de la zona de acceso.
3. Ausencia de plataformas de descanso o de aros de protección en escaleras fijas con alturas superiores a 9 m.
4. Los puestos de trabajo disponen de material de primeros auxilios en caso de accidente y es fácil acceder a dicho material.
5. Se dispone de botiquín portátil.
6. Hay una cantidad suficiente de agua potable.
7. Hay puestos de trabajo sin acceso a servicios higiénicos porque estos son inexistentes o no son adecuados al número de trabajadores del centro de trabajo o a las características del trabajo realizado.
8. Hay señalización de advertencia, prohibición, obligación, salvamento o socorro, o de lucha contra incendios.
9. Concurrencia de señales que afectan a la percepción o la comprensión del mensaje.
10. Mantenimiento y limpieza deficientes de los medios o dispositivos de señalización.
11. Hay procedimientos documentados para las tareas de limpieza y preparación de los equipos de trabajo.
12. Utilización de los equipos de trabajo contraria a los usos previstos por el fabricante.
13. Inexistencia o no utilización de equipos de protección individual (EPI) necesarios para los trabajos desempeñados.
14. Inexistencia de instrucciones para la parada o la desconexión del equipo, comprobación de la inexistencia de energías residuales peligrosas y evitación de una puesta en marcha o una conexión accidental durante las operaciones de mantenimiento, ajuste, desbloqueo, revisión o reparación de los equipos de trabajo.
15. Inexistencia o no utilización de medidas complementarias como empujadores, ganchos, arrastraderos, tenazas... las necesarias para los trabajos desarrollados.
16. Punto de atrapamiento entre una parte móvil y una fija accesible con el cuerpo o partes del cuerpo.
17. Transmisiones, árboles, poleas, ejes, engranajes, cardan, tomas de fuerza, cintas de transporte con movimiento libre y/o están aldescubierto y accesibles para el cuerpo o partes del cuerpo.
18. Las operaciones de montaje y desmontaje de antenas se realizan de forma segura (cinturones de seguridad, desde bandejas inferiores, etc.).
19. Se realizan inspecciones a cargo de una persona competente antes de la puesta en servicio del equipo, ni tampoco periódicamente, ni después de modificaciones o de cualquier circunstancia que haya afectado la estabilidad del equipo.
20. Existen cinturones de seguridad anclados a una línea de vida independiente de los mecanismos de los escalones de la torre, o utilización incorrecta de estos cinturones por parte de los operarios.
21. Existe protección contra contactos eléctricos directos.
22. Existe un sistema de protección contra contactos eléctricos indirectos.



23. Hay modificaciones inadecuadas en las instalaciones (eléctrica, neumática, de gas, etc.), efectuadas por personal o instaladores no autorizados.
24. La obligatoriedad de utilizar EPI está recogida o documentada en las normas o procedimientos internos de trabajo.
25. Hay procedimientos de trabajo por escrito para la manipulación y la utilización de sustancias peligrosas y/o inflamables.
26. El almacenamiento de palés con recipientes de productos peligrosos y/o inflamables tiene garantizada la estabilidad.
27. Los recipientes de vidrio, plástico, etc., utilizados para contener productos peligrosos y/o inflamables no tienen garantizada la estabilidad porque se sitúan sobre palés u otras plataformas o contenedores (retractilado u otros sistemas de sujeción).
28. En el centro de trabajo se usan o almacenan productos inflamables (PI <math><55^{\circ}</math>).
29. El almacenamiento de productos o sustancias combustibles sólidas se realiza en zonas específicas adaptadas.
30. El almacenamiento de productos que pueden reaccionar entre sí se realiza en espacios diferenciados y de forma conjunta, y en recipientes inseguros que no garantizan que no se produzcan contactos o mezclas fortuitas.
31. Los productos inflamables se guardan o almacenan en armarios protegidos, en recintos o depósitos apropiados.
32. En los puestos de trabajo en los que, a causa del proceso o la limpieza, es preciso utilizar pequeñas cantidades de sustancias peligrosas y/o inflamables, estas sustancias se guardan en recipientes seguros, herméticos y con dispositivos antiderramamiento.
33. Los residuos combustibles producidos en el proceso (recortes, polvo, serrín, etc.) no se retiran, como mínimo, de acuerdo con las cantidades mínimas del proceso.
34. En el centro de trabajo se manipulan, se producen o se almacenan sustancias pulverulentas que pueden producir deflagraciones o detonaciones (harinas de cereales, azúcar, cacao, aluminio, etc.).
35. Hay señalización adecuada sobre la prohibición de fumar, o sobre la presencia de elementos productores de llamas, chispas, incandescencias, etc., en las zonas peligrosas.
36. Se ha hecho la clasificación de los locales de riesgo especial que hay en el centro de trabajo.
37. En las instalaciones industriales y/o de almacenamiento se ha determinado el nivel de riesgo intrínseco.
38. Se respeta la prohibición de fumar en las zonas de almacenamiento o manipulación de los productos combustibles y/o inflamables.
39. Hay presencia de focos de ignición (instalación eléctrica fuera de normas, carretillas con motor de explosión, estufas, estática, etc.).
40. Hay extintores disponibles y adecuados para el tipo de fuego esperado
41. Los extintores son suficientes en cantidad y su distribución cubre toda la zona.
42. El acceso a todos los equipos manuales de lucha contra incendios presenta obstáculos que lo dificultan.
43. Hay suficientes personas con formación teórica y práctica para utilizar los medios de lucha contra incendios.
44. Los equipos de detección, alarma, extinción, etc., de incendio están en buen estado de funcionamiento.



45. El sistema de detección establecido garantiza permanentemente un buen funcionamiento.
46. Los sistemas de extinción por agua tienen garantizados el caudal y la presión necesarios.
47. Las características estructurales de la edificación frente al fuego son adecuadas.
48. Los materiales de revestimiento de los recorridos de evacuación y de las paredes y los techos son apropiados.
49. Los equipos manuales de lucha contra incendios son directamente visibles y su ubicación está debidamente señalizada.
50. Están documentadas las revisiones reglamentarias de los equipos de lucha contra incendios.
51. Hay elementos para la detección y la alarma de incendios
52. Existen sistemas de extinción automática (rociadores de agua o por medio de gases).
53. El número y las características de las salidas existentes son insuficientes.
54. Las vías de evacuación son suficientes y adecuadas para garantizar la evacuación efectiva del personal.
55. El dimensionado de las vías de evacuación se ha realizado partiendo de la ocupación teórica.
56. Los recorridos de las vías de evacuación ascendente son apropiados.
57. Los recorridos de evacuación pasan por zonas de riesgo, garajes o aparcamientos.
58. Las escaleras específicas de incendios son apropiadas.
59. El tipo y el sentido de abertura de las puertas de salida es el apropiado.
60. La señalización de las vías de evacuación es eficiente.
61. Hay establecido o se ha implantado un plan de emergencia y evacuación.
62. En el centro de trabajo hay personal que desconoce la existencia del Plan de Emergencia y Evacuación.
63. Se han llevado a cabo simulacros de emergencia y evacuación.
64. Las escaleras de evacuación tienen las características y la anchura suficientes para la evacuación de las personas que tienen asignadas.
65. Las puertas, los pasos y los pasillos de evacuación tienen la anchura suficiente para la salida de las personas que tienen asignadas.
66. Los recorridos de evacuación superan los máximos admisibles, teniendo en cuenta el origen de la evacuación.
67. El alumbrado de emergencia y la señalización de las vías de evacuación y de los medios de lucha contra incendios son inadecuados e insuficientes.
68. Los locales y las edificaciones cumplen las condiciones de accesibilidad para los bomberos y sus equipos, reglamentariamente establecidas.
69. Los locales y las edificaciones cumplen las condiciones de separación con respecto a vecinos y zonas o áreas forestales o de vegetación abundante.
70. Se han previsto medidas ante riesgos graves e inminentes.



Anexo #5 REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO

DECRETO No. 96-2007, Aprobado el 28 de Septiembre del 2007

Publicado en La Gaceta No. 196 del 12 de Octubre del 2007

Artículo 72.- Se impondrá multa cuantificada en los rangos establecidos en el artículo 327 de la Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo, por el incumplimiento a las disposiciones en materia de higiene y seguridad del trabajo por el equivalente de:

1. De 1 a 4 salarios mínimos al empleador que no cumple con lo establecido en:

- a) Orden y limpieza.
- b) Eliminarlos residuos sólidos (papel, tela, madera) del centro de trabajo.
- c) No comunicar la ocurrencia de accidentes leves.
- d) No dar a los trabajadores la debida información de los riesgos existentes en el centro de trabajo.

2. De 5 a 7 salarios mínimos al empleador que no cumple con lo establecido en:

- a) No tener vigente la licencia en materia de higiene y seguridad del trabajo.
- b) No planificar sus actuaciones preventivas de higiene y seguridad del trabajo.
- c) No haber constituido la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad del Trabajo.
- d) No tener inscrita ante el Ministerio del Trabajo la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad después de los diez días a partir de su constitución.
- e) Elaboración y/o implementación del Plan de Actividades de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad del Trabajo.
- f) No mantener el suministro de medicamentos en el botiquín de primeros auxilios, de conformidad a la lista básica del MITRAB.

3. De 8 a 10 salarios mínimos al empleador que no cumple con lo establecido en:

- a) Elaborar su Reglamento Técnico Organizativo en materia de Higiene y Seguridad del Trabajo.
- b) Del reporte de la Ficha Técnica de los Productos Químicos.



- c) No tener la señalización de seguridad adecuada, acorde a lo establecido en la Normativa de Señalización.
- d) Reporte de los exámenes médicos practicados a los trabajadores.
- e) Diagnóstico de las condiciones generales de higiene y seguridad del trabajo en el centro de trabajo.
- f) Divulgación y reproducción del Reglamento Técnico Organizativo.
- g) Cuando sucedan riesgos laborales que provoquen daños o lesiones que generen la separación del trabajador de su puesto de trabajo, de hasta siete días.

4. De 11 a 15 salarios mínimos al empleador que no cumple con lo establecido en:

- a) Realizar monitoreo, evaluación ambiental de las condiciones en los lugares de trabajo.
- b) Practicar los exámenes médicos a los trabajadores, según el riesgo al que estén expuestos.
- c) No dar a conocer a los trabajadores los resultados de sus exámenes médicos.
- d) Plan de Emergencia, Evacuación, de Primeros Auxilios y Prevención de Incendios.

5. De 16 a 20 salarios mínimos al empleador que no cumple con lo establecido en:

- a) No suministrar los equipos de protección personal adecuados a los trabajadores.
- b) No investigar la causa de los riesgos laborales acaecidos en su centro de trabajo.
- c) No declarar los accidentes de trabajo graves al MITRAB en el término de las 24 horas.

6. De 21 a 25 salarios mínimos al empleador que no cumple con lo establecido en:

- a) Superación de los límites de exposición a los agentes nocivos en los lugares de trabajo.
- b) Métodos y/o procedimientos de trabajo que ocasionen daños a los trabajadores.



c) Falta de coordinación, comunicación en las órdenes de trabajo de reparación y mantenimiento en los equipos de trabajo.

1. De 26 a 30 salarios mínimos al empleador que no cumple con lo establecido en:

a) Supervisión, seguimiento de aquellas actividades que entrañen riesgo alguno.

b) Poner en riesgo la seguridad de los trabajadores.

c) No tener inscritos a los trabajadores en el sistema de seguridad social, bajo el régimen integral.

8. De 31 a 45 salarios mínimos al empleador que no cumple con lo establecido en:

a) No observar o cumplir con las disposiciones de protección, seguridad y salud de los trabajadores.

b) No reportar los accidentes mortales en el plazo máximo de (24) veinticuatro horas y de las enfermedades profesionales una vez diagnosticadas.

c) No adoptar cualquier medida preventiva sobre la prevención de riesgos laborales.

d) Cuando se produzcan riesgos laborales que generen en los trabajadores incapacidad parcial permanente.

9. De 46 a 60 salarios mínimos al empleador que no cumple con lo establecido en:

a) No paralizar ni suspender de forma inmediata el puesto de trabajo o máquina que implique un riesgo inminente para la seguridad de los trabajadores.

b) Haber reiniciado los trabajos sin haber subsanado previamente las causas que motivaron su cierre o paralización temporal.

c) No permitir el acceso al centro de trabajo a los Inspectores de Higiene y Seguridad del Trabajo.

d) Contaminar el medio ambiente con desechos o materias primas que pongan en peligro la biodiversidad genética.

e) Cuando sucedan riesgos laborales que provoquen en los trabajadores incapacidad total permanente o que a consecuencia de ellos sobrevenga la muerte.



- f) En los casos de desacato, reincidencia de falta muy grave que tenga como consecuencia hechos de muertes.

- g) Ser reincidente, en no acatar al cumplimiento de las disposiciones de Higiene y Seguridad del Trabajo.