

Anexo 10 Listado de Conocimientos Críticos por Área Temática

De acuerdo a la metodología señalada, se han identificado los conocimientos críticos por cada área temática, los mismos que se presentan a continuación.

1. Regulación

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
1	Información de mercado	1.1	Conocimiento sobre metodologías de análisis de mercados con características particulares como el sector Telecom, para poder identificar problemáticas de competencia u otros y realizar intervenciones eficientes.
		1.2	Conocimiento sobre metodologías y análisis de encuestas a fin de poder analizar los resultados de encuestas sobre el mercado de telecomunicaciones y poder formular encuestas necesarias para nuestras funciones (cuestionario, muestra, entre otros)
		1.3	Conocimiento sobre la ENAHO y la ERESTEL, a fin de poder realizar análisis ad hoc y ser la contraparte del servicio de desarrollo de la ERESTEL
		1.4	Conocimiento sobre las tecnologías utilizadas o potencialmente utilizadas para provisión de servicios de telecomunicaciones para poder entender el mercado y proponer las medidas regulatorias necesarias para su correcto funcionamiento; de acuerdo a las funciones del OSIPTEL
		1.5	Conocimiento los sistemas/aplicativos SIRT, SIGEP PUNKU, check tu plan y check tu móvil (que contienen información tarifaria y de estadísticas del sector), a fin de saber usarlos, extraer la información relevante y necesaria, para la toma de decisiones basada en evidencia

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
2	Regulación mayorista y minorista	2.1	Conocimiento del marco legal del sector de telecomunicaciones en temas de regulación mayorista y minorista, procesos a seguir para su determinación, contratos de concesión aplicables, entre otros
		2.2	Conocimiento sobre las metodologías de regulación de servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de poder escoger la metodología que más se adecua a la realidad que estamos regulando y poder implementarla.



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
		2.3	Conocimiento de las metodologías y requisitos del análisis de impacto regulatorio (incluidas metodologías de estimación de costos y cálculo de beneficios) para poder analizar el impacto de las normas en el mercado y tomar decisiones de modificación, derogación o emisión normativa.
		2.4	Conocimiento de metodologías de modelos de costos y de establecimiento de tarifas tope a fin de poder realizar los cálculos que lleven a determinar las tarifas o cargos tope.
		2.5	Conocimiento sobre metodologías y estrategias para la regulación de la calidad de servicios públicos de telecomunicaciones que permitan regular de la mejor manera esta tema en beneficio de los usuarios.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
3	Promoción de la competencia	3.1	Conocimiento del Marco legal del sector de telecomunicaciones en temas promoción de la competencia, usuarios, interconexión, acuerdos mayoristas, entre otros, a fin de poder proponer políticas acorde al marco normativo vigente.
		3.2	Conocimiento del marco legal del sector de telecomunicaciones en temas promoción de la competencia, usuarios, interconexión, acuerdos mayoristas, entre otros, a fin de poder proponer políticas acordes al marco normativo vigente.
		3.3	Conocimiento de las metodologías y requisitos del análisis de impacto regulatorio (incluidas metodologías de estimación de costos y cálculo de beneficios) para poder analizar el impacto de las normas en el mercado y tomar decisiones de modificación, derogación o emisión normativa.
		3.4	Conocimiento sobre metodologías y análisis de encuestas a fin de poder analizar los resultados de encuestas sobre el mercado de telecomunicaciones y poder formular encuestas necesarias para nuestras funciones (cuestionario, muestra, entre otros)
		3.5	Conocimiento sobre las tecnologías utilizadas o potencialmente utilizadas para provisión de servicios de telecomunicaciones para poder entender el mercado y proponer las medidas regulatorias necesarias para su correcto funcionamiento; de acuerdo a las funciones del OSIPTEL.



2. Supervisión / Fiscalización

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
1	Función Supervisora - Calidad Técnica	1.1	Conocimientos de aspectos técnicos, gestión de redes, nuevas tecnologías y servicios , que permitan la comprensión del funcionamiento de los productos y servicios de telecomunicaciones que ofrecen las empresas, para que las supervisiones que se realicen, sean más efectivas.
		1.2	Conocimientos de la normativa del sector de telecomunicaciones , que permitan la supervisión eficaz de los servicios públicos de telecomunicaciones brindados por las empresas, para asegurar la calidad de la prestación de los mismos.
		1.3	Conocimientos en el análisis de datos con herramientas tecnológicas , que permitan la interpretación de la data obtenida en las supervisiones, para la buena lectura de los resultados de las supervisiones.
		1.4	Conocimientos en planeamiento y gestión de proyectos , que permitan la realización de la planificación de la gestión operativa y resultados de la Dirección de Fiscalización e Instrucción, para garantizar un buen proceso de toma de decisiones en la Dirección.
		1.5	Conocimientos en cuanto a la implementación y monitoreo de centros de operación de red , que permitan la comprensión del funcionamiento de las redes, para una adecuada supervisión de las redes desplegadas por las empresas operadoras

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
2	Función Supervisora - Calidad Técnica Legal	2.1	Conocimientos en Derecho Administrativo Sancionador , que permita comprender las potestades de la autoridad administrativa, para que la Entidad pueda ejercer eficientemente su función fiscalizadora y sancionadora.
		2.2	Conocimientos de aspectos técnicos, gestión de redes, nuevas tecnologías y servicios , que permitan la comprensión del funcionamiento de los productos y servicios de telecomunicaciones que ofrecen las empresas, para que la fiscalización en las supervisiones que se realicen, sean más efectivas.
		2.3	Conocimientos en Derecho Administrativo , que permita comprender la actividad del Estado, sus entidades y procedimientos, para propiciar la satisfacción de los usuarios en su interacción con las entidades públicas.
		2.4	Conocimientos en Regulación de los Servicios Públicos , que permitan comprender el papel del Estado y sus reglas que establece, para garantizar que exista el equilibrio del mercado con la satisfacción de los usuarios y los beneficios que esperan las empresas.
		2.5	Conocimientos de la normativa del sector de telecomunicaciones , que permitan el acompañamiento legal en la supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
			brindados por las empresas, para asegurar la calidad de la prestación de los mismos.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
3	Función Supervisora - Derechos de Usuarios, Renteseq	3.1	Conocimientos de la normativa relacionada a la protección de los derechos de los usuarios , que permitan la supervisión y fiscalización eficaz de los servicios públicos de telecomunicaciones, para garantizar la calidad de la prestación del servicio brindado a los usuarios por parte de las empresas operadoras.
		3.2	Conocimientos de la normativa del sector de telecomunicaciones , que permitan la supervisión y fiscalización eficaz de los servicios públicos de telecomunicaciones brindados por las empresas, para asegurar la calidad de la prestación de los mismos.
		3.3	Conocimientos en Derecho Administrativo Sancionador , que permita comprender las potestades de la autoridad administrativa, para que la Entidad pueda ejercer eficientemente su función fiscalizadora y sancionadora.
		3.4	Conocimientos en Derecho Administrativo , que permita comprender la actividad del Estado, sus entidades y procedimientos, para propiciar la satisfacción de los usuarios en su interacción con las entidades públicas.
		3.5	Conocimientos en Regulación de los Servicios Públicos , que permitan comprender el papel del Estado y sus reglas que establece, para garantizar que exista el equilibrio del mercado con la satisfacción de los usuarios y los beneficios que esperan las empresas.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
4	Función Fiscalizadora - Instrucción	4.1	Conocimientos en Derecho Administrativo Sancionador , que permita comprender las potestades de la autoridad administrativa, para que la Entidad pueda ejercer eficientemente su función fiscalizadora y sancionadora.
		4.2	Conocimientos de la normativa relacionada a la protección de los derechos de los usuarios , que permitan la supervisión y fiscalización eficaz de los servicios públicos de telecomunicaciones, para garantizar la calidad de la prestación del servicio brindado a los usuarios por parte de las empresas operadoras.
		4.3	Conocimientos de aspectos técnicos, gestión de redes, nuevas tecnologías y servicios , que permitan la comprensión del funcionamiento de los productos y servicios de telecomunicaciones que ofrecen las empresas, para que la supervisión y fiscalización, sea efectiva



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
		4.4	Conocimientos de la normativa del sector de telecomunicaciones , que permitan la supervisión y fiscalización eficaz de los servicios públicos de telecomunicaciones brindados por las empresas, para asegurar la calidad de la prestación de los mismos.
		4.5	Conocimientos en Regulación de los Servicios Públicos , que permitan comprender el papel del Estado y sus reglas que establece, para garantizar que exista el equilibrio del mercado con la satisfacción de los usuarios y los beneficios que esperan las empresas.

3. Solución de Controversias

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
1	Solución de controversias / Investigación y sanción de infracciones a las normas de libre y leal competencia	1.1	Conocimientos en economía sobre libre o leal competencia que permitan resolver las controversias que se presentan ante el OSIPTEL, para asegurar el normal desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
2	Solución de controversias / Investigación y sanción de infracciones a las normas de libre y leal competencia	2.1	Conocimientos jurídicos en materia de libre o leal competencia que permitan resolver las controversias que se presentan ante el OSIPTEL, para asegurar el normal desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
3	Solución de controversias / Procedimiento sancionador de solución de controversias	3.1	Conocimientos en Derecho Administrativo o Derecho Administrativo Sancionador para la tramitación del procedimiento sancionador de solución de controversias, a fin de resolver las denuncias presentadas por empresas operadoras.



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
4	Solución de controversias / Procedimiento trilateral de solución de controversias	4.1	Conocimientos en Derecho Administrativo y Regulación de Servicios Públicos para la tramitación del procedimiento trilateral de solución de controversias, a fin de solucionar las controversias entre empresas que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.
		4.2	Conocimientos en Derecho Procesal Civil para la tramitación del procedimiento trilateral de solución de controversias, a fin de aplicar supletoriamente las reglas del proceso civil común en la tramitación de dicho tipo de controversias.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
5	Solución de controversias / Tramitación de procedimientos administrativos de solución de controversias en primera instancia	5.1	Conocimientos en Derecho Administrativo y Derecho Administrativo Sancionador para la tramitación de los procedimientos administrativos de solución de controversias en primera instancia.
		5.2	Conocimientos en marco general del procedimiento administrativo, solución de controversias, marco general de las normas de libre y leal competencia, para la tramitación de los procedimientos administrativos en primera instancia.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
6	Solución de controversias / Tramitación de procedimientos administrativos de solución de controversias en segunda instancia	6.1	Conocimientos en Derecho Administrativo y Derecho Administrativo Sancionador para la tramitación de los recursos impugnatorios interpuestos por los administrados en el marco de los procedimientos administrativos de solución de controversias en segunda instancia.
		6.2	Conocimientos en recursos administrativos para la tramitación y solución de los procedimientos administrativos de solución de controversias en segunda instancia.



4. Solución de Reclamos

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
5	Solución de Reclamos / Sanciones	5.1	Conocimiento de las normas del Reglamento de Reclamos y del Reglamento General de Infracciones y Sanciones que permita detectar las infracciones al procedimiento de reclamos, para determinar responsabilidad administrativa de los administrados, que conlleva a la aplicación de multas, a fin de corregir las conductas infractoras.
		5.2	Conocimiento de las normas del Texto Único Ordenado del Procedimiento Administrativo General, de Derecho Constitucional, Derecho Administrativo Sancionador, que permita iniciar, tramitar y resolver un procedimiento sancionador, para determinar responsabilidad de las empresas operadoras, que conlleva a la aplicación de multas, a fin de corregir las conductas infractoras
		5.3	Conocimiento de aspectos técnicos de los servicios públicos de Telecomunicaciones y criterios en materia de solución de reclamos que permita atender las denuncias de los usuarios y verificar el cumplimiento de un mandato ordenado en una resolución emitida en primera o segunda instancia, así como actos o decisiones de la primera instancia (SAP, SAR o SARA) para que los usuarios de los servicios estén informados y tengan identificados los casos que serán materia de un procedimiento administrativo sancionador.
		5.4	Conocimiento de protocolos de atención de usuarios, que permite una atención adecuada de sus pedidos, para incrementar la satisfacción de los usuarios durante el trámite de su denuncia.
		5.5	Conocimiento de los sistemas de gestión documental que permita emitir, correcta y oportunamente, los documentos de la Secretaría, para atender pedidos de los usuarios, de las empresas operadoras o de otras instituciones públicas.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
7	Solución de reclamos / Apelaciones y quejas	7.1	Conocimiento de las normas del Reglamento de reclamos que permitan analizar si el procedimiento de reclamo (apelación y queja) se siguió respetando los plazos y requisitos formales para garantizar que las partes hayan respetado el marco legal vigente.
		7.2	Conocimiento de las normas de telecomunicaciones vigentes que permitan analizar de manera adecuada el fondo de los reclamos que llegan a segunda instancia para asegurar un pronunciamiento acorde a las normas vigentes de la materia.
		7.3	Conocimiento de la aplicación de lineamientos, criterios y medios probatorios aprobados por el TRASU en la solución de reclamos que permite la predictibilidad en los



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
			pronunciamientos para garantizar una efectiva administración de justicia.
		7.4	Conocimiento de los objetivos de gestión institucional que permitan la planificación del trabajo para lograr el cumplimiento de las metas establecidas para el área.
		7.5	Conocimiento de los sistemas de gestión institucional que permita concientizar a los trabajadores sobre la importancia de su aplicación en el cumplimiento de sus funciones para salvaguardar los estándares establecidos por la institución.

5. Defensa Jurídica

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
9	Defensa Jurídica / Otras áreas temáticas	9.1	Conocimiento de las normas de proceso contencioso administrativo y constitucional que permitan elaborar la estrategia de defensa de institucional más adecuada respetando el debido proceso y obtener pronunciamientos judiciales favorables
		9.2	Conocimiento de las normas de derecho de telecomunicaciones, derecho administrativo sancionador y tributario cuestionadas que permitan elaborar argumentos de defensa institucional más adecuados y obtener pronunciamientos favorables
		9.3	Conocimiento de la existencia de jurisprudencia y precedentes administrativos en materia constitucional, contenciosa administrativa, derecho sancionador y tributaria para obtener pronunciamientos judiciales y administrativos predecibles y garantizar una efectiva defensa institucional.
		9.4	Conocimiento del sistema de gestión de la defensa jurídica del Estado que permita conocer los lineamientos de la defensa estatal y la importancia de su aplicación en el cumplimiento de las funciones de la Procuraduría General del Estado.
		9.5	Conocimiento de los objetivos de gestión institucional que permitan la planificación del trabajo para lograr el cumplimiento de las metas establecidas para el área.



6. Abastecimiento

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
1	Abastecimiento	1.1	Conocimiento de las normas y de los instrumentos de gestión de la entidad que permitan evaluar de manera adecuada el Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) que contiene la programación de necesidades priorizadas, para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la entidad.
		1.2	Conocimiento de las normas en materia de contrataciones del Estado, y las normas, usos y costumbres de contratación internacional, que permitan gestionar de manera eficiente los procedimientos para la Contratación Internacional, para asegurar la eficiente contratación de bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país.
		1.3	Conocimiento de las normas y procedimientos operativos que permitan la gestión adecuada y eficiente de Compras por Convenio Marco de Equipos Informáticos y Pasajes Aéreos, para asegurar la eficiente contratación de bienes y servicios.
		1.4	Conocimiento de las normas que permitan realizar un adecuado procedimiento de fiscalización posterior a la documentación remitida por los contratistas, asimismo, la verificación de posibles causales de impedimentos para contratar, en el marco de la política antisoborno, para asegurar la contratación de bienes y servicios de la entidad en el marco de las normas vigentes.
		1.5	Conocimiento de las normas y procedimientos en materia de contrataciones del Estado, que permitan brindando soporte técnico a las áreas usuarias al definir sus requerimientos (TDR y EETT), conducir los procedimientos de selección y gestionar la contratación de bienes y servicios, para asegurar la eficiente contratación de bienes y servicios de la entidad, en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado.



7. Aportes

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
2	Aportes	2.1	Conocimiento de las normas tributarias y de telecomunicaciones que permitan realizar la verificación de las empresas operadoras que cuenten con título habilitante para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y se encuentren obligadas a presentar Declaración Jurada de Aporte, para reducir la cantidad de contribuyentes omisos y asegurar la correcta gestión del tributo que recauda la entidad.
		2.2	Conocimiento de las normas tributarias y de telecomunicaciones que permitan realizar la supervisión y fiscalización sobre las Declaraciones Juradas del Aporte por Regulación de las empresas operadoras de telecomunicaciones, para la correcta gestión del tributo que recauda la entidad.
		2.3	Conocimiento de las normas y procedimientos en materia tributaria, que permitan efectuar la adecuada recaudación del Aporte por Regulación, para asegurar que la entidad cuente con los recursos necesarios para solventar sus actividades.
		2.4	Conocimiento de las normas y procedimientos en materia tributaria, que permitan efectuar la adecuada sustentación de la determinación tributaria, ante instancias administrativas y judiciales, en procedimientos contenciosos, para asegurar que la entidad cuente con resultado favorable en procedimientos contenciosos tributarios.

8. Finanzas

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
3	Finanzas	3.1	Conocimiento de las normas y procedimientos contables que permitan realizar un adecuado y correcto Control Previo de la documentación remitida para el pago a proveedores; para asegurar que el procedimiento de pago se realice en forma adecuada a la normativa.
		3.2	Conocimiento de las normas y procedimientos contables, que permitan hacer un correcto Registro Contable de las operaciones y/o transacciones económicas, para asegurar que se identifique y clasifique de manera correcta cada una de las transacciones que realiza la entidad.
		3.3	Conocimiento de las normas y procedimientos contables, que permitan formular, presentar y sustentar los Estados Financieros, en los que se identifique los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la entidad, para asegurar una correcta toma de decisiones gerenciales.
		3.4	Conocimiento de las normas contables, presupuestales y de tesorería, que permitan gestionar el Pago de obligaciones de la



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
			entidad, para asegurar el cumplimiento oportuno y correcto de las obligaciones económicas de la entidad.
		3.5	Conocimiento de las normas, que permitan realizar la adecuada Gestión de Cobranza de las acreencias de la entidad, para asegurar la recuperación de créditos y multas.

9. Asesoría Jurídica

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
9	Asesoría Jurídica / Otras áreas temáticas	9.1	Conocimientos en Derecho Administrativo Sancionador que permita atender los procedimientos administrativos seguidos ante el OSIPTEL para asegurar el adecuado ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL.
		9.2	Conocimientos en temas de gestión pública, tales como: adquisiciones y contrataciones del Estado, presupuesto y temas laborales, que permitan la conducción de procesos eficientes y eficaces para la adecuada gestión y marcha institucional.
		9.3	Conocimientos en materia tributaria, en particular, sobre el aporte por regulación que percibe el OSIPTEL que permita asegurar la legalidad de las acotaciones realizadas a las empresas operadoras, así como la atención de los recursos correspondientes, para coadyuvar en la recaudación de dicho tributo.
		9.4	Conocimientos en materia de protección y derechos de los usuarios que permita su regulación adecuada, así como el ejercicio eficiente de los derechos de los usuarios para asegurar un óptimo ejercicio de la función normativa y de solución de reclamos.
		9.5	Conocimientos en regulación jurídica, económica y derecho de la competencia que permitan contar con instrumentos idóneos para asegurar el ejercicio de la función reguladora (tarifas), normativa (mandatos y promoción de competencia) y de solución de controversias.
		9.6	Conocimientos en derecho administrativo y gestión pública que permitan absolver consultas legales para que las propuestas de la diferentes unidades de organización se ajusten a la normativa vigente.



10. Planeamiento / Presupuesto

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
1	Presupuesto	1.1	Conocimientos de la normatividad presupuestal que permitan formular el Presupuesto Institucional de Apertura y gestionar su ejecución para financiar las actividades del OSIPTEL.
		1.2	Conocimiento en manejo de Sistema SAI (Sistema de Administración Integrada) de las fases de compromiso, pre compromiso y devengado, que permita monitorear la ejecución presupuestal del OSIPTEL.
		1.3	Conocimiento en el registro de la información de ingresos y egresos del Pliego a nivel fuente de financiamiento, por Estructura Funcional Programática, en los Aplicativos Informáticos de Programación Presupuestal de la DGPP-MEF que permita registrar la información presupuestal multianual para el financiamiento de las actividades del OSIPTEL.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
2	Planeamiento	2.1	Conocimientos para diseñar y programar indicadores, actividades y tareas que permitan su óptima medición en el marco de los objetivos institucionales
		2.2	Conocimientos para monitoreo y evaluación de indicadores, actividades y tareas que permitan su óptima ejecución para el cumplimiento de los objetivos institucionales
		2.3	Conocimiento de las normativas de CEPLAN que permitan formular y evaluar periódicamente el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional (anual y multianual)
		2.4	Conocimiento de la metodología de Presupuesto por Resultados del MEF que permitan diseñar y evaluar periódicamente un Programa Presupuestal.
		2.5	Conocimiento para diseñar indicadores que permitan una óptima medición del cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas institucionales.



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
3	Organización y Simplificación Administrativa	3.1	Conocimientos de las normas de Organización del Estado que permita identificar/validar modificaciones en la estructura orgánica para sustentar ante el ente rector que lo aprueba (PCM)

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
		3.2	Conocimientos en la normativa de SERVIR que permita identificar/validar las modificaciones en el CAP/Perfiles para otorgar opinión favorable en conformidad a la normativa
		3.3	Conocimientos en la normativa de simplificación administrativa que permita proponer mejoras en tiempo, costos, eliminación de requisitos innecesarios de los procedimientos administrativos para su aprobación ante el ente rector (PCM)
		3.4	Conocimientos de las normativas de modernización que permita proponer metodologías/recomendaciones en el uso racional de los recursos para que su uso sea eficiente y racional.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
4	Procesos	4.1	Conocimientos en la notación BPMN 2.0 que permite la estandarización de los componentes de los procesos y la relación entre ellos para agilizar el trabajo de todos.
		4.2	Conocimiento de herramientas tecnológicas de análisis y ejecución de procesos que contribuyen al mejoramiento e interacción de procesos sostenibles en las organizaciones
		4.3	Conocimiento de herramientas tecnológicas de control de procesos que permiten un fácil y transparente monitoreo de los procesos desde diferentes perspectivas, lo que garantiza control, seguridad y conformidad de las actividades y resultados de los procesos.
		4.4	Conocimientos en el uso de técnicas estadísticas para el Control Estadístico de Procesos, que permite tener un proceso controlado y reducir la variación continuamente. Al lograr reducir la variación, también se logrará: incrementar la satisfacción del cliente, aumento de rentabilidad y reducción de costos y tiempo.



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
5	Calidad	5.1	Conocimiento de la <i>norma ISO 9001 - Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad</i> para su implementación, certificación y mantenimiento en organizaciones públicas o privadas, con el fin de gestionar y fortalecer los procesos, mejorar sus productos y/o servicios existentes o nuevos, y alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia y lograr aumentar la satisfacción de sus clientes.
		5.2	Conocimiento de modelos de excelencia en la gestión para su implementación y mejora, con el fin de gestionar los procesos y mejorar los productos y/o servicios y resultados de las organizaciones.
		5.3	Conocimiento de las normas calidad, procesos y servicios para entender, cumplir y mejorar los procesos, productos y/o servicios, y resultados de las entidades públicas.
		5.4	Conocimiento de herramientas, metodologías y/o técnicas para diseñar, desarrollar, organizar, estructurar y/o estandarizar procesos, productos y/o servicios de las organizaciones, con el fin de mejorar sus resultados.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
6	Gestión de Proyectos de Inversiones	6.1	Conocimientos en la formulación de proyectos de inversión pública de la tipología desarrollo institucional, que permita declarar su viabilidad para que se ejecute según lo planificado en alcance tiempo y costo.
		6.2	Conocimientos en Gestión de Proyectos que permita realizar una correcta planificación, ejecución, monitoreo y cierre para desarrollar con éxito el proyecto.
		6.3	Conocimientos sobre el Sistema Nacional de Programación Multianual de Inversiones que permita la programación, formulación, ejecución y cierre de los proyectos de inversión, que permita la reducción de brechas en la provisión de servicios a los usuarios.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
7	Riesgos y Control Interno	7.1	Conocimiento en la normativa de la Contraloría General de la República para gestionar la implementación del Sistema de Control Interno
		7.2	Conocimiento en marcos de referencia en control interno y riesgos (COSO, COSO ERM, ISO 31000) que permita tener un control razonable para el cumplimiento de los objetivos



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
8	Innovación	8.1	Conocimiento de Innovación Pública, a partir de la adecuación de metodologías y herramientas de innovación en el sector público, que permita fomentar desarrollo de iniciativas de innovación en el sector público
		8.2	Conocimiento de Design Thinking que permita proponer diseños centrado en las personas para generarle beneficios de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

11. Comunicaciones y Relaciones Internacionales

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
1	Gestión de comunicaciones en redes y medios tradicionales	1.1	Conocimiento de la terminología, alcances, comportamiento y segmento de cada red social institucional, para su evaluación y monitoreo
		1.2	Conocimientos para monitoreo y evaluación de los indicadores de medición de cada red social institucional
		1.3	Conocimiento para el análisis de data estadística e indicadores del sector de telecomunicaciones
		1.4	Conocimiento de la coyuntura política y económica con relación al sector telecomunicaciones
		1.5	Conocimiento sobre recursos periodísticos y comunicacionales, así como diseño de estrategias de difusión
		1.6	Conocimiento del comportamiento de la prensa escrita, televisiva y digital, así como tendencias mediáticas.

No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
2	Estudios de mercado	2.1	Conocimiento de la metodología a utilizar de acuerdo a los objetivos del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional, en relación a los stakeholders de la Institución.
		2.2	Conocimientos para diseñar preguntas que permitan su optima medición, en el marco de los objetivos institucionales



No.	Función / Área temática	No.	Conocimientos Potencialmente Críticos
		2.3	Conocimientos para monitoreo y evaluación de las variables institucionales que permitan su optima ejecución, para el cumplimiento de los objetivos
		2.4	Conocimiento de la metodología a utilizar de acuerdo a los objetivos del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional, en relación a los cálculos y ponderaciones de cada variable.
		2.5	Conocimiento técnico de definición y valoración de los stakeholders institucionales, y su aplicación práctica

