

**Presentación de los Ministerios a las
Controversias respecto del Informe de
Objeciones y Contraproposiciones a las tarifas
propuestas por Compañía de
Telecomunicaciones de Chile S.A. para los
servicios afectos a fijación tarifaria
correspondientes al quinquenio 2009-2014**
Consultas 1 - 2ª Parte

27 de marzo 2009



agend@2010
TELECOMUNICACIONES

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
 Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
 Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

- En el estudio de la Concesionaria se dimensionan oficinas, personal y superficies solo con tres criterios:
 - ✓ Rangos de líneas
 - ✓ Dotación de personal fija por tipo de oficina
 - ✓ Superficie fija por tipo de oficina

Rango Inferior [líneas]	Rango Superior [líneas]	Comercial tipo A	Comercial tipo B	Comercial tipo C	Comercial tipo D
0	2.999				
3.000	6.000				1
6.001	10.000			1	
10.001	25.000		1		
25.001	40.000	1			
40.001		2			
Sup (m2)		713,36	235,45	102,12	87,97

Cargo Oficina Comercial	OFICINAS TIPO A	OFICINAS TIPO B	OFICINAS TIPO C	OFICINAS TIPO D
Vendedores	4	2	2	0
Jefe de Local	1	1	1	1
Guardia	1	1	1	1
Coordinador de Sala	1	1	1	
Cajas Recaudadoras	14	5	3	2
Módulos Atención Clientes hogar	12	5	2	
Módulos Atención Clientes Pyme	3	1		
Módulos Atención Express	2	1		

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
 Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
 Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

Resultados del Estudio de la Concesionaria

Oficinas Comerciales

Tipo de Of	Nº de of calculadas Estudio CTC	Nº de of 2007 CTC (Real)	Nº de of calculadas Informe IOC
A	32	28	26
B	37	22	21
C	16	9	17
D	21	8	13
-	-	5	
Total general	106	72	77

Personal

Cargo	Modelo CTC (líneas 2007)
Vendedores	234
Jefe de Local	106
Guardia	106
Coordinador de Sala	85
Cajas Recaudadoras	723
Módulos Atención Clientes hogar	601
Módulos Atención Clientes Pyme	133
Módulos Atención Express	101
TOTAL	1.026

Líneas coloreadas son subcontratos, no están sumadas en el total →

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
 Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
 Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

- En el resumen del planteamiento de la Concesionaria a la Comisión Pericial se indica que el diseño de las Oficinas Comerciales de la Empresa Eficiente se basó en:

• El nivel de transacciones	Información y cálculo no presentada en el estudio.
• El tipo de transacciones	Información no presentada en el estudio.
• El comportamiento de flujos de concurrencia de los clientes a las oficinas comerciales.	Información no presentada en el estudio.
• El nivel de servicio que se requiere entregar a los clientes.	Desconocido
• Acorde a los estándares de calidad definidos por la empresa eficiente.	Desconocido

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

- A falta de sustento de la Concesionaria, los Ministerios calcularon el personal de atención presencial según sigue:
 - ✓ Se estimó que la Concesionaria recibe alrededor de 341 mil atenciones mensuales en oficinas comerciales, equivalente a alrededor de un 10% de las atenciones totales que recibe en todos los canales (call center, web y of comerciales).
 - ✓ A partir de información entregada en las consultas a la Comisión Pericial se ha calculado que el número de atenciones en oficinas es de aproximadamente **Reservado**
 - ✓ Se ignora si estas atenciones son solo telefónicas o abarcan también otros servicios como conexión a Internet, servicios complementarios o de otro tipo.

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

- A falta ...
 - ✓ Se consideró un tiempo de atención presencial de 9 min para atenciones hogar y PYME y 2 min para atenciones express, que son valores típicos y conocidos en la industria de servicios. Además estos valores se corroboraron con medición directa.
 - ✓ De lo anterior resulta una cantidad de personal total de atención presencial, teniendo presente la distribución geográfica, como se muestra. Se agrega al cuadro la dotación calculada por la Concesionaria

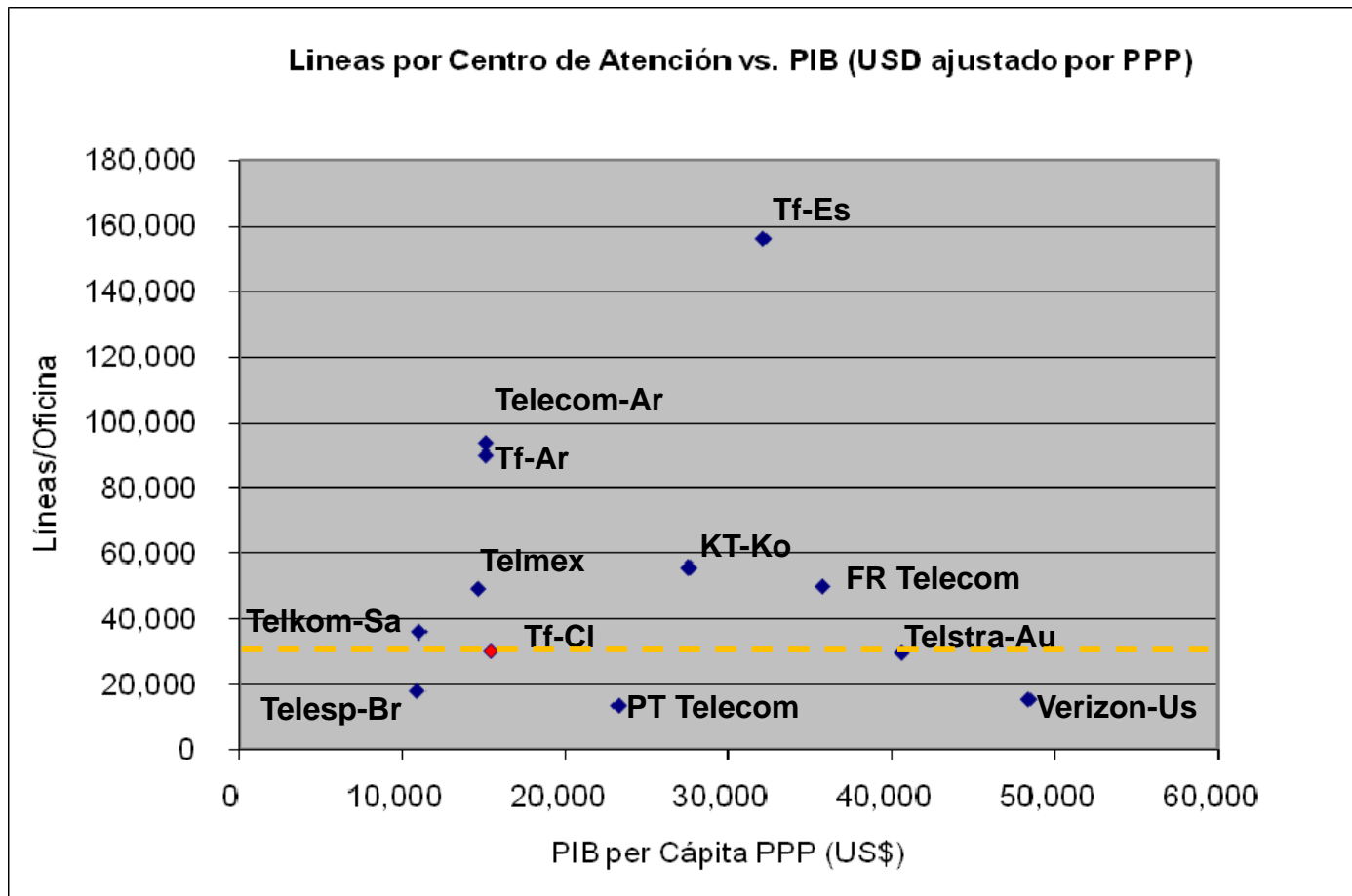
Cargo	Modelo Informe IOC (líneas 2007)	Modelo CTC (líneas 2007)
Cajas Recaudadoras	330	723
Atención Clientes hogar	355	601
Atención Clientes Pyme	94	133
Atención Express	47	101
TOTAL	496	835

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

- Conclusión:
 - ✓ La dotación por oficina, utilizada por la Concesionaria, sumado a los rangos de líneas utilizados para calcular el número de locales de atención, conducen en el estudio de ésta a un número de personas excesivo.
 - ✓ Como consecuencia de ello, el número de oficinas y sus superficies también resultan sobredimensionadas.
- Respecto a la mención de VTR:
 - ✓ Esta empresa es multiproducto por lo que en sus oficinas atiende telefonía, TV Cable e Internet (Triple Pack).

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

- Respecto al indicador líneas por oficina



TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

- Respecto al comportamiento de flujo de público (información extemporánea)

Reservado

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
 Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
 Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

- Con estos valores se puede apreciar que el personal calculado por la Concesionaria es absolutamente sobredimensionado.

Item	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Pers/of CTC	17	7	2	
Nº Of estudio CTC	32	37	16	
Personas CTC	544	259	32	835

Personas CTC con nuevo estándar	269	181	34	484
---------------------------------	-----	-----	----	-----

Pers/of IOC	10	8	4	
Of IOC	26	21	17	
Personas IOC	260	168	68	496

TEMA N° 4 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación de Personal en Oficinas Comerciales
Objeción (es): N° 26, N° 58, y N° 59

- Consideraciones Finales:
 - ✓ Se ignora si las atenciones en oficinas comerciales solo corresponden a telefonía.
 - ✓ La Concesionaria indica en su documento *Modelo de Atención de Clientes Empresa Eficiente v3* que los clientes Corporaciones y Empresas los atiende con plataformas especializadas de callcenter y atención personal. Estos clientes dan cuenta de aproximadamente un 8% de las líneas aunque son solo el 0,2% de los clientes.
 - ✓ Dentro del mismo documento anterior la Concesionaria clasifica las atenciones en consultas, solicitudes, reclamos y reparaciones técnicas. A pesar que no se entregaron estadísticas de estas atenciones, ni su desglose, la regulación tarifaria no debiera asumir los costos asociados a reclamos o reparaciones técnicas excesivas, que son de responsabilidad directa de la gestión de la empresa.

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL

Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control

Objeción (es): N° 27

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

- Fundamentos de la Concesionaria y Resultados
 - ✓ En relación al análisis de la organización:
 - La Concesionaria describe la utilización de una metodología para la construcción de la empresa “eficiente”, la cual como resultado obtiene una estructura organizacional y una dotación.
 - Como fundamentos de estos resultados se entregan :
 - Descripción simple de los procesos analizados
 - Descripción de cada cargo
 - Documento Benchmark Subtel entregado por Deloitte.
 - La Concesionaria, no entrega más que los antecedentes mencionados como fundamentos de sus resultados:
 - No entregan, por ejemplo, benchmarks de clientes por empleados de empresas similares.

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

- Fundamentos de la Concesionaria y Resultados
 - ✓ En relación a los resultados entregados por La Concesionaria
 - Cabe destacar que es la Concesionaria la que debe fundamentar sus resultados, con los cuales trabajan los Ministerios, por lo cual, al no encontrarse fundamentación adecuada, los Ministerios están en su deber en efectuar las recomendaciones al diseño de la empresa eficiente.

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL

Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control

Objeción (es): N° 27

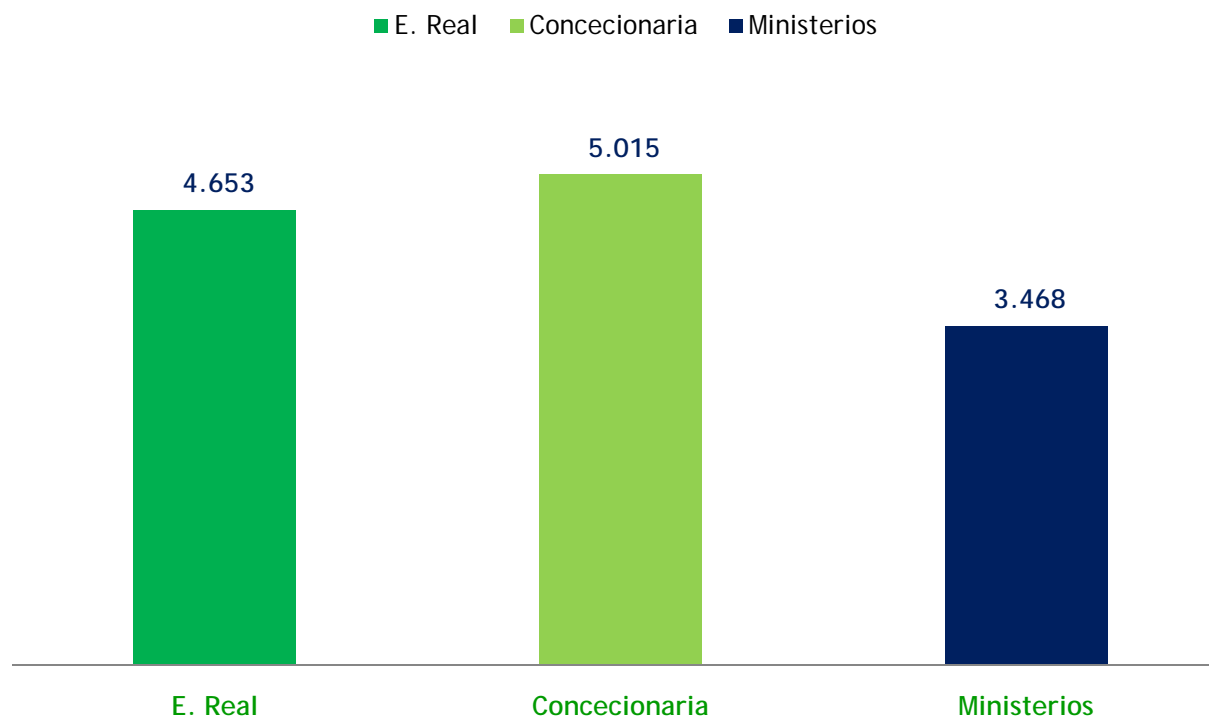
Gerencias	Personal Año			
	E. Real	Concesionaria	Ministerios	Diferencias
Auditoría		31	29	2
Fiscalía		17	18	-1
Gerencia División Administración y Finanzas		466	232	234
Gerencia División Control de Gestión y Recursos		184	183	1
Gerencia División Empresas		335	322	13
Gerencia División Marketing de Marca		15	5	10
Gerencia División Mayoristas		40	40	0
Gerencia División Planificación y Desarrollo		25	18	7
Gerencia División Recursos Humanos		97	96	1
Gerencia División Regulación		8	9	-1
Gerencia División Residencial y Negocio		1.854	1.470	384
Gerencia División Responsabilidad y Reputación Corporativa		13	7	6
Gerencia División Servicios de Red		1.800	937	863
Gerencia División Tecnologías de Información		127	99	28
Gerencia General		3	3	0
Total Personal Empresa	4.653	5.015	3.468	1.547

En base a antecedentes entregados por la Concesionaria a Los Ministerios

Personal Memoria 2007: 4.291

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

Total Personal Empresa



TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

- Análisis de los Ministerios
 - ✓ Los Ministerios, considerando lo expuesto por La Concesionaria, determinó:
 - La dotación de la empresa eficiente, superaba con creces la dotación de Telefónica actual
 - Telefónica actual desarrolla muchas más actividades que la empresa modelo diseñada
 - Concluyó que aunque la metodología parezca adecuada, su aplicación entrega resultados que no se ajustan a la realidad, necesitándose una revisión exhaustiva de cada antecedente entregado como fundamento.

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

- Análisis de los Ministerios
 - ✓ Los Ministerios, considerando lo expuesto por La Concesionaria, analizó:
 - Coherencia estructural .
 - Dotación empresa Eficiente.
 - ✓ Sobre la base de los antecedentes entregados por la Concesionaria, es decir:
 - La descripción de los procesos,
 - La estructura organizacional,
 - La descripción de cargos,
 - La dotación entregada en el Modelo
 - Lo expuesto por Deloitte en relación a la Metodología Utilizada y el Span of Control definido

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

- ✓ La empresa Deloitte, expone en el documento “Benchmark a Subtel” entregado por La Concesionaria a estos Ministerios, lo siguiente, y cito:

“De acuerdo a nuestros estudios, específicamente en el rubro de las telecomunicaciones un Span adecuado varía desde un 3 a 13.”

- ✓ Aunque en la literatura se mencionan un conjunto de aspectos que indican que un Span of Control superior a el mínimo de 3 expuesto por Deloitte para esta compañía, beneficiaría a la empresa eficiente, los Ministerios trabajaron considerando dicho valor.
- ✓ En la revisión de esta dotación se estudió en detalle, para cada cargo, la coherencia de la estructura diseñada y lo que cada profesional hace, según la descripción de cargos, en relación a sus superiores y sub alternos.
- ✓ Como conclusión se encontraron un conjunto de incoherencias entre los conceptos expuestos por la misma concesionaria, procediéndose a una optimización adecuada del personal.

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

- Otros Aspectos a Considerar
 - ✓ De lo expuesto en este tema por la Concesionaria, en relación al trabajo de los ministerios, y cito:

“Centrar el análisis y consecuentemente el diseño de la organización solamente en el número de niveles jerárquicos y el “span of control” constituye un error metodológico, ya que si bien éstas son variables a tener en cuenta y utilizadas en el diseño organizacional son sólo una parte de los elementos determinantes del diseño como se establece en el párrafo anterior y sirven como una herramienta de apoyo en la validación del mismo”, la y No existe ningún fundamento a la dotación”

Tal como se expresa en los puntos anteriores, los análisis de los Ministerios consideraron todos los aspectos expuestos por la Concesionaria como fundamentos del diseño de la estructura organizacional. Considerando en cada caso cada antecedentes y realizando el estudio concienzudo de cada uno, entendiéndolo que tal como los exigen las bases y la ley estos corresponden a los antecedentes con que la Concesionaria justifica sus resultados.

En este sentido, destaca como la Concesionaria se desdice de conclusiones que expone como fundamentos de sus resultados.

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

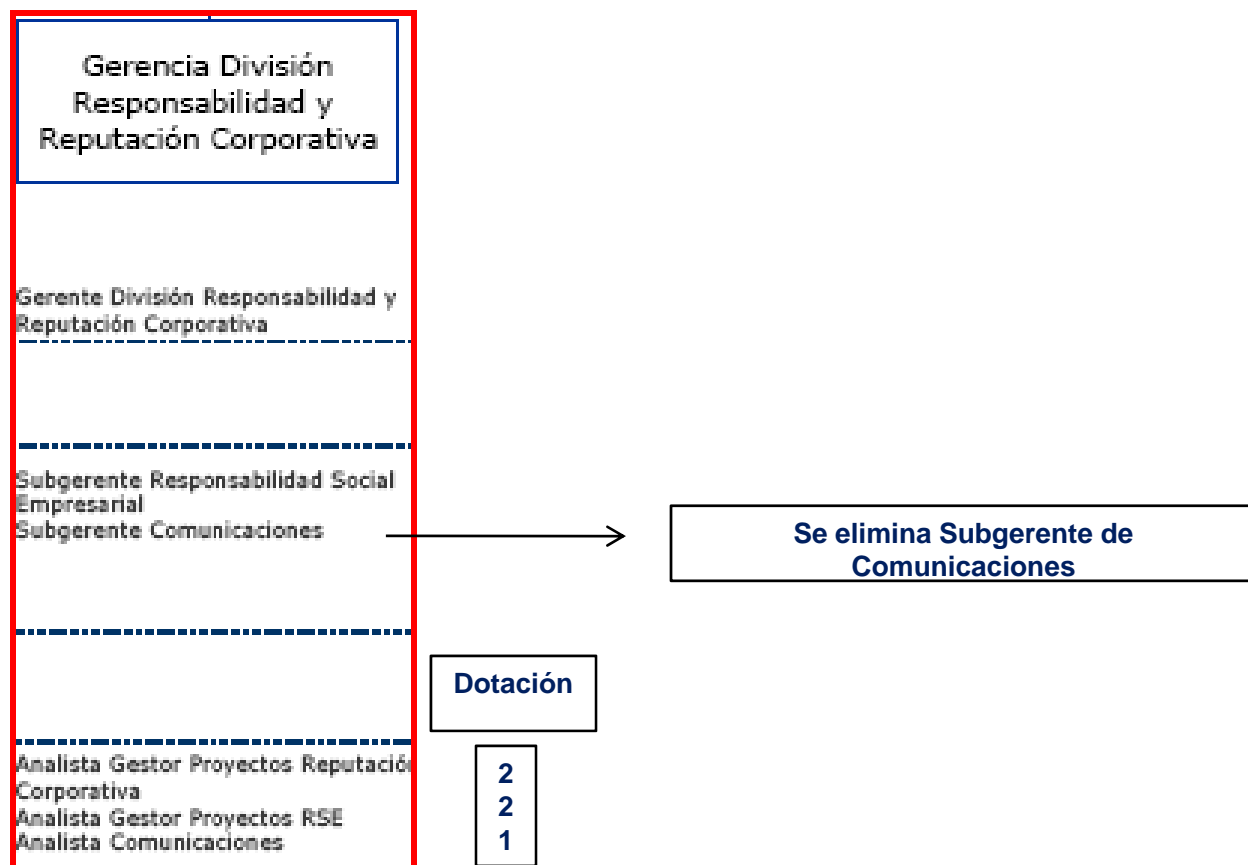
- Otros Aspectos a Considerar (Continuación)
 - ✓ En relación a lo expuesto por la Concesionaria referente a que al eliminar los subgerentes no se está considerando perfiles de formación profesional y años de experiencia mínima, cabe destacar que:

En primera instancia, no se eliminaron dichos cargos sólo en base a el criterio de Span of Control, sino que se consideraron, las descripciones de cargo entregadas (verificando la consistencia en cada caso), la estructura diseñada, las correspondientes dotaciones y la descripción de procesos efectuada por la empresa eficiente.

Por otro lado, en la eliminación de subgerentes, en cada caso que se efectuó, las actividades del Subgerente las realizaría eficientemente el Gerente correspondiente, por lo que el profesional a cargo en la estructura corregida por los ministerios supera con creces la formación profesional y experiencia de los Subgerentes eliminados.

TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

- Ejemplo de Eliminación de Subgerente



TEMA N° 5 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Dotación Empresa Eficiente, Tratamiento de Span of Control
Objeción (es): N° 27

- Otros Aspectos a Considerar (Continuación)
 - ✓ En relación la utilización del Span of Control como Modelo matemático:

En el IOC, se muestra para cada área estudiada los resultados de las optimizaciones, dando cuenta del resultado de análisis de consistencia del span of control de los ejecutivos con los antecedentes entregados por la Concesionaria, los que como ya se ha mencionado son la descripción de procesos, la descripción de cargos, el informe "Benchmark para Subtel" de Deloitte, la estructura, la dotación, entre otros.

De lo expuesto en este tema, es claro que la Concesionaria no revisó adecuadamente las implicancias del IOC, debido a que si se utilizara como modelo matemático el span of control de 3, recomendado por Delitte, la eliminación de profesionales resultaría mucho mayor.

Es debido a que se consideraron todos los antecedentes que se eliminaron sólo los cargos mencionados en el IOC.

TEMA N° 6 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL

Sub-Tema : Homologación de Personal

Objeción (es): N° 28

TEMA N° 6 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Homologación de Personal
Objeción (es): N° 28

- Los Ministerios Analizaron la Homologación encontrando:
 - ✓ Encuesta Deloitte, 87 empresas, 167 cargos.
 - ✓ Dada la inexistencia de Cargos, se “simularon homologaciones”

Se contrapropone una nueva homologación de la empresa modelo en base a la encuesta de Price Waterhouse:

- Encuesta General
- Encuesta especial para Telecomunicaciones

TEMA N° 6 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Homologación de Personal
Objeción (es): N° 28

- En relación a lo expuesto por la Concesionaria a Consultas a la Comisión Pericial
 - ✓ La encuesta utilizada considera, la encuesta general de empresas con toda la muestra de PWC y en casos especiales la encuesta especial de 14 empresas.
 - ✓ No se buscaron menores valores, se efectuó la homologación adecuada a la empresa eficiente.
 - ✓ En cuanto a los valores de Divisionales, no es correcto metodológicamente homologarlos a los valores del gerente general. Existe un error de 86% según nueva encuesta entregada por PWC.

TEMA N° 6 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Homologación de Personal
Objeción (es): N° 28

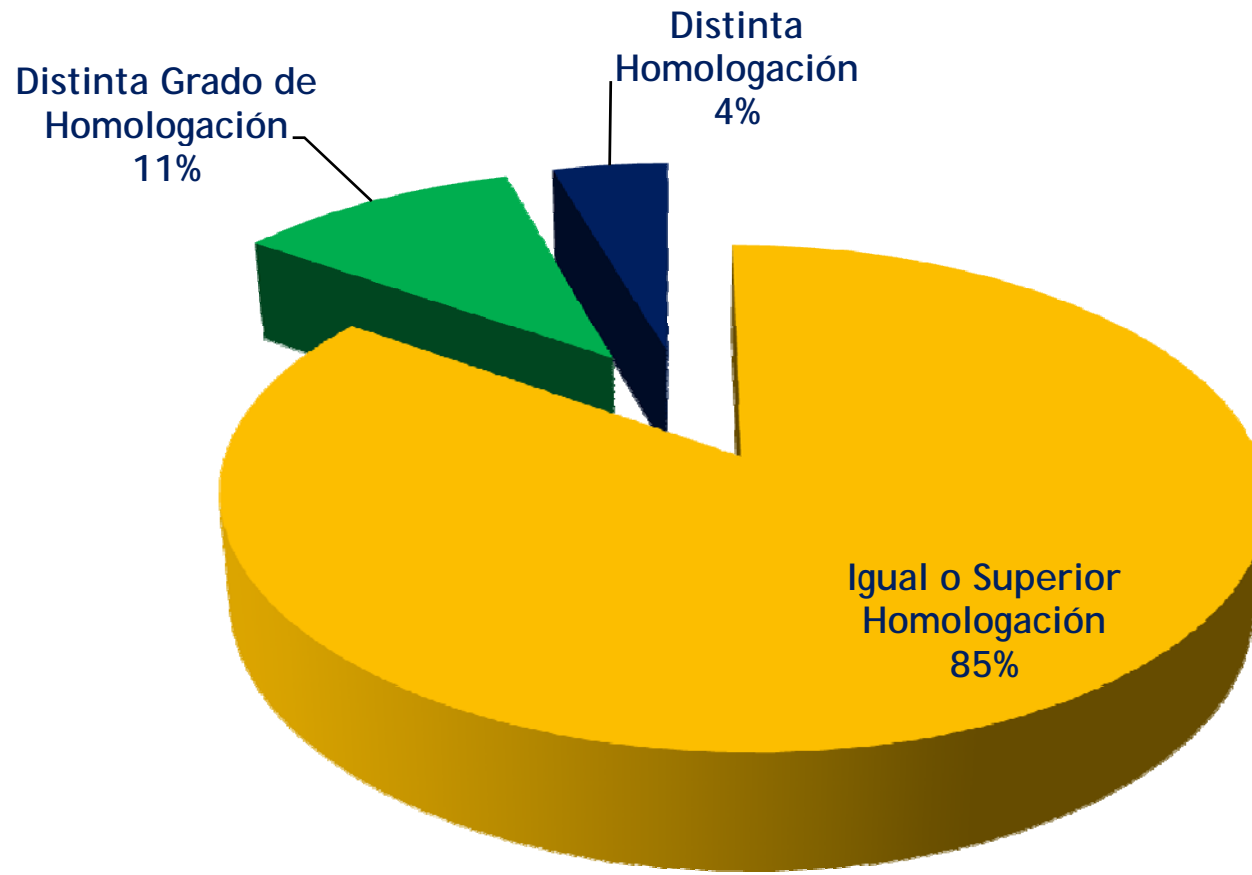
- En relación a lo expuesto por la Concesionaria a Consultas a la Comisión Pericial
 - ✓ Si bien, puede ser una practica común de Deloitte utilizar otros percentiles de un cargo para “simular” otro. Esto, sólo demuestra que la encuesta es deficiente. Ejemplo de esto es que en la homologación entregada por PWC no se efectúa esta práctica, en ningún cargo.
 - ✓ Esta Práctica significa según la Homologación Realizada por PWC entregada en estas consultas por la Concesionaria.
 - Aumento promedio de 37,2% cuando se Homologa un Subgerente como el Percentil 25% de un Gerente.
 - Aumento promedio de 45,0% cuando se Homologa el 75% de un Subgerente como el promedio del Gerente.

TEMA N° 6 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Homologación de Personal
Objeción (es): N° 28

- En relación a Consultas a la Comisión Pericial
 - ✓ La homologación entregada por PWC, no difiere significativamente con respecto a lo entregado por los Ministerios, salvo en:
 - Homologación Igual o Superior en un 85%, con nuevos antecedentes PWC.
 - Diferencia de 11%, grado del cargo lo que es “discutible”, por lo general de la descripción de cargos entregada por la concesionaria
 - Diferencia de 4%, en homologación

TEMA N° 6 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL
Sub-Tema : Homologación de Personal
Objeción (es): N° 28

Comparación de Homologación



TEMA N° 6 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL

Sub-Tema : Homologación de Personal

Objeción (es): N° 28

Cargo	Asistente Ejecutiva
Gerencia División	Gerencia General
Gerencia	Gerencia General
Subgerencia	Gerencia General
Estamento	Técnico
Propósito del Cargo	Asistir al área, en la administración y coordinación comunicacional y logística de actividades administrativas y reuniones
Formación	-
Años de Experiencia	2 años
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los servicios administrativos • Ejecutar los requerimientos de las unidades de negocio • Coordinar los servicios de mensajería y correspondencia

- Homologación Deloitte
 - Secretaria Gerente General Bilingüe
Requerimientos del Cargo: Secretaria Ejecutiva, bilingüe, con una experiencia mínima de 4 años en cargos similares.
- Homologación PWC
 - SECRET.EJEC.BILING.GCI A.GRAL
- Homologación Ministerios
 - SECRET.EJEC.GERENCIA GENERAL

SECRET.EJEC.GERENCIA GENERAL

Supervisa, coordina y controla las actividades propias de la secretaria de la Gerencia General. Asiste personalmente al Gerente General de la entidad en materias de secretaría ejecutiva. Supervisa el proceso de recepción y despacho de la correspondencia de la entidad y de su distribución interna. Mantiene actualizado, resguardado y debidamente controlado el archivo de la Gerencia General. Redacta informes y cartas, toma dictados y tipea información de carácter confidencial y general.

Se requiere profesional de carreras intermedias de 2 años o estudios específicos, de más de 1 año de duración, con 3 a 5 años de experiencia. Puede supervisar a más de 2 personas.

TEMA N° 6 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL

Sub-Tema : Homologación de Personal

Objeción (es): N° 28

Cargo	Asistente Administrativo
Gerencia División	Gerencia División Administración y Finanzas
Gerencia	Gerencia Servicios Generales, Gestión Inmobiliaria y Seguridad
Subgerencia	Subgerencia Servicios Generales
Estamento	Administrativo
Propósito del Cargo	Apoyar la ejecución de distintas tareas administrativas y logísticas, según sea requerido por el área
Formación	-
Años de Experiencia	1 año
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar los requerimientos de las unidades de negocio

- Dotación 20
- Homologación Deloitte
 - Mensajero I \$ 573.728
 Requerimientos del Cargo: Enseñanza Comercial, con experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Homologación PWC
 - Empleado Administrativo II
- Homologación Ministerios
 - Mensajero II

MENSAJERO I

Efectúa el despacho de correspondencia de la entidad a sus diversos destinatarios. Mayoritariamente realiza trámites que requieren ciertos conocimientos específicos y gran habilidad para efectuarlos. Además tramita información de alta confidencialidad a nivel de gerencia. Tiene gran conocimiento de todos los requisitos y pasos que deben efectuarse para un encargo determinado. Transporta dinero y documentos financieros de valor. Se requiere enseñanza media completa y 2 años de experiencia.

\$481.470

MENSAJERO II

Retira, entrega y distribuye la correspondencia y demás documentación interna y externa de la empresa. Efectúa trámites bancarios simples y ayuda en otras tareas que se le asignen, generalmente de aseo y limpieza. Se requiere enseñanza media completa y 1 año de experiencia.

\$345.477

TEMA N° 6 : DOTACIÓN Y REMUNERACIONES DEL PERSONAL

Sub-Tema : Homologación de Personal

Objeción (es): N° 28

Cargo	Secretaria
Gerencia División	Gerencia División Administración y Finanzas
Gerencia	Gerencia Servicios Generales, Gestión Inmobiliaria y Seguridad
Subgerencia	Subgerencia Servicios Generales
Estamento	Administrativo
Propósito del Cargo	Asistir al área, en la administración y coordinación comunicacional y logística de actividades administrativas y reuniones
Formación	-
Años de Experiencia	1 año
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar los servicios administrativos • Ejecutar los requerimientos de las unidades de negocio • Coordinar los servicios de mensajería y correspondencia

- Dotación 25
- Homologación Deloitte

Secretaria División no Bilingüe \$ 848.743:

Requerimientos del Cargo: Secretaria Ejecutiva, bilingüe, con una experiencia mínima de 3 años en cargos similares.

- Homologación PWC
 - Secretaria de Departamento \$ 602.408
- Homologación Ministerios
 - Secretaria de Departamento

SECRETARIA DE DEPARTAMENTO

Asiste a su jefe o jefes en algunas funciones administrativas, canaliza las informaciones para facilitarles su labor, dactilografía correspondencia o informes, atiende el teléfono para dar o recibir llamados, realiza funciones de organización y mantención de archivos del departamento. Se requiere profesional de carreras intermedias de 2 años o estudios específicos, de más de 1 año de duración, con 2 años de experiencia. Puede supervisar a más de 2 personas