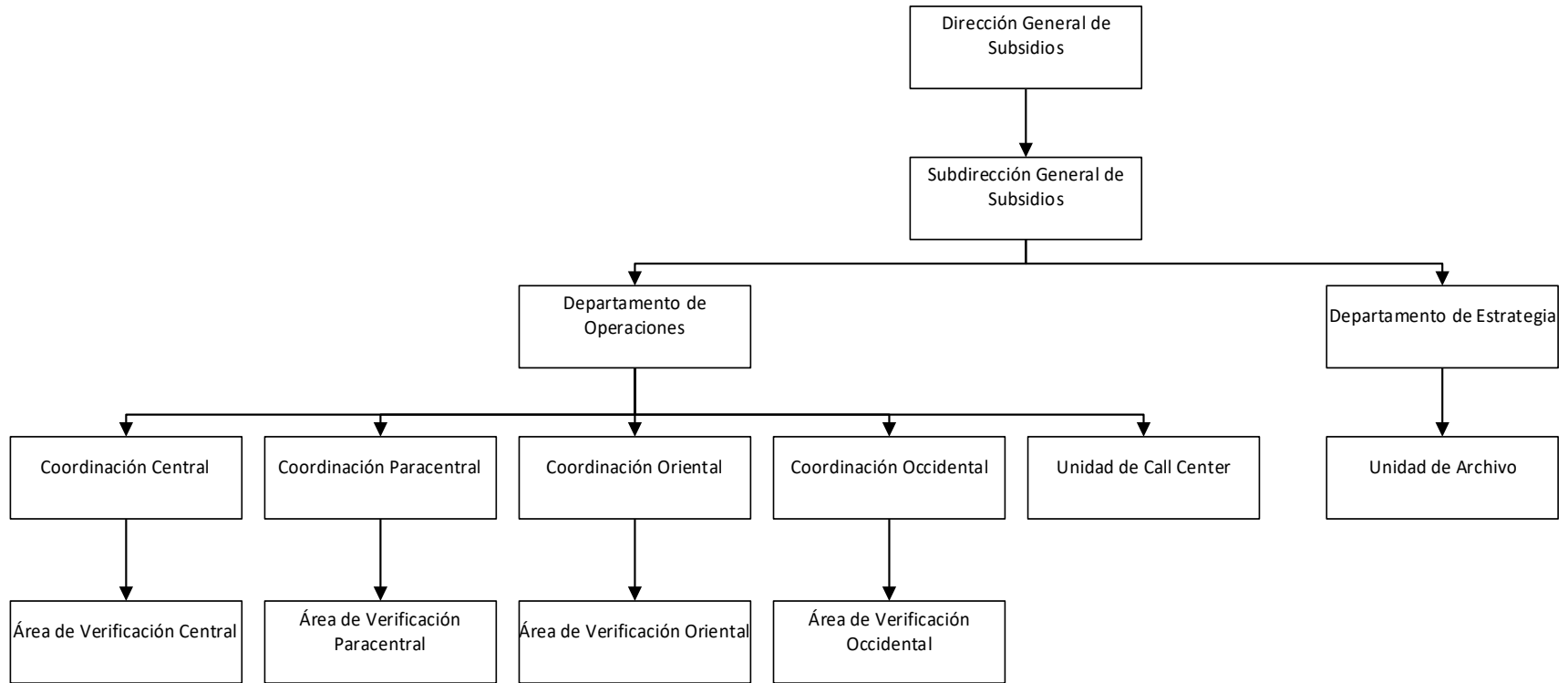


Figura 1. Estructura organizativa actual de la Dirección General de Subsidios



Fuente: Estructura Organizativa aprobada en Acuerdo No. 2446 de fecha 14 de noviembre de 2024.

Las funciones de cada unidad organizativa de la estructura presentada, son realizadas por 138 servidores públicos que conforman la totalidad del personal de la Dirección General de Subsidios.

Cuadro 2. Funciones de las unidades organizativas y total de personal contratado.

Departamento	Puesto	Género		Total general	Funciones
		F	M		
Dirección	Director General de Subsidios		1	1	Planificar, coordinar, dirigir y controlar el funcionamiento de la Dirección General de Subsidios, y los proyectos que designen a la Dirección.
	Especialista en Análisis Económico		2	2	Realizar análisis técnico del comportamiento de la realidad económica y financiera, y las implicaciones en el gasto público.
	Motorista		1	1	Transportar personal, equipo, materiales y correspondencia de acuerdo a la normativa legal vigente y a las instrucciones de la jefatura inmediata.
Subdirección	Subdirector General de Subsidios	1		1	Planificar, supervisar y/o dirigir, la programación anual de actividades de la Dirección, a fin de cumplir con las leyes, proyectos, objetivos e indicadores asignados.
Departamento de Estrategia	Jefe de Departamento de Estrategia		1	1	Coordinar el proceso de planificación, diseño, elaboración e implementación de instrumentos técnicos y estratégicos, de conformidad a la normativa y procedimientos establecidos,

Analista financiero	1		1	Revisar, verificar, analizar, organizar y mantener actualizados los datos financieros y estadísticos relativos al Subsidio del Gas Licuado de Petróleo (GLP)
Técnico en Estrategias y Desarrollo		1	1	Realizar procesos de control de calidad en solicitudes del subsidio al GLP, y revisión de casos aplicado la normativa vigente. Validación de saldos relacionados con la deuda por el subsidio al GLP.
Técnico Área de Gestión de Calidad	1		1	Planificar, organizar, coordinar y supervisar las actividades inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Control Interno. Además, realizar seguimiento, análisis y respuesta a informes de auditorías.
Administrador de Base de Datos y Desarrollo		1	1	Administrar, gestionar y garantizar la seguridad, integridad y estabilidad de las bases de datos de la DGS. implementando normas, procedimientos y buenas prácticas vigentes.
Técnico en Informática		1	1	Realizar actividades de soporte informático, resolución de problemas de hardware y software, mantenimiento preventivo de equipo, y atención de requerimientos de los usuarios.

	Técnico de Verificación y Captura de Datos	3		3	Capturar la información de los expedientes de los solicitantes al subsidio del GLP, cumpliendo la normativa y apoyando en las áreas que le designen.
	Técnico Administrativo	2	1	3	Brindar apoyo y asistencia técnica a la jefatura inmediata en aspectos generales del quehacer del Departamento y la Dirección
	Asistente Administrativo	3		3	Proporcionar apoyo administrativo y logístico en los procesos y servicios que se brindan en el Departamento
	Receptor/Notificador	1		1	Recibir y notificar a los usuarios de trámites que presentan; así como apoyar en las áreas que le designen.
Unidad de Archivo	Encargado(a) de Archivo Periférico		1	1	Coordinar el Archivo de Gestión Documental de la DGS de acuerdo a documentación normativa interna e instrucciones de la jefatura correspondiente
	Técnico de Archivo	3	1	4	Realizar la clasificación, control y ordenamiento de la documentación relacionada a trámites

Departamento de Operaciones	Jefe de Departamento de Operaciones		1	1	Coordinar y dar seguimiento a la ejecución de las actividades necesarias para la acreditación de beneficiarios al subsidio del GLP (u otros subsidios, y afiliación de puntos de venta en cumplimiento a la normativa y procedimientos establecidos con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Operaciones.
	Técnico de Operaciones	1	4	5	Realizar actividades de gestión y monitoreo de los procesos relacionados con los puntos de venta autorizados para comercializar cilindros de GLP (con subsidio, así como brindar asistencia técnica a todo el equipo de las ventanillas de atención ciudadana a nivel nacional, de conformidad a las políticas, normativas y reglas institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Operaciones
	Coordinador Territorial	1	3	4	Coordinar, dirigir, controlar y supervisar el conjunto de actividades que realizan las y ventanillas de atención ciudadana de la DGS.

	Supervisor Territorial		5	5	Elaborar conjuntamente con la coordinación regional la planificación mensual y semanal de rutas de trabajo y realizar sus ajustes semanales de la región, optimizando al máximo los recursos asignados.
	Técnico de Atención Ciudadana	21	16	37	Brindar atención al usuario en la gestión de trámites y/o consultas de su competencia u orientar en situaciones que estén fuera de su alcance (Registrar todas las consultas realizadas por los usuarios en el sistema GLPWEBV2, garantizar el buen estado y la confidencialidad de la documentación de los solicitantes del beneficio y puntos de venta de GLP, y, resolver en coordinación con la Jefatura inmediata la inconsistencia de datos y/o casos atípicos).
	Gestor de Beneficios y Puntos de Venta	3	29	32	Realizar el levantamiento de datos a través de entrevista directa según el o los formularios aplicables para el otorgamiento del subsidio al GLP y verificar la consistencia de los datos, y que todos los campos requeridos en el documento estén debidamente completados.

	Motorista		14	14	Transportar personal, equipo, materiales y correspondencia de acuerdo a la normativa legal vigente y a las instrucciones de la jefatura inmediata.
	Coordinador(a) de Call Center	1		1	Supervisar y dar seguimiento a las actividades que se realizan en el Centro de llamadas de conformidad a la normativa y procedimientos establecidos para que la ciudadanía reciba una atención adecuada y oportuna, así como la información y/o asistencia que buscan.
	Operador(a) de Call Center	12	1	13	Brindar atención telefónica a las personas que realicen denuncias o consultas sobre la comercialización de combustibles líquidos y GLP, conforme a la normativa y procedimientos establecidos, así mismo servir como intermediario(a) en la solución de demandas en la gestión de otorgamiento de los subsidios.
	Total	54	84	138	

Fuente: Registros proporcionados por RRHH de Ministerio de Hacienda.