

<b>Analista en Recursos Humanos-Relaciones Laborales</b>			
<b>Estrato</b>	Profesional	<b>Clase de puesto</b>	Profesional de Servicio Civil 2
		<b>Especialidad/Formación</b>	Administración de Recursos Humanos
<b>Ubicación organizacional</b>	Unidad de Relaciones Laborales Dirección de Gestión del Recurso Humano	<b>Proceso de trabajo</b>	Labores varias de recursos humanos
<b>Jefatura inmediata</b>	Jefe de la Unidad de Relaciones Laborales	<b>Jefatura que antecede</b>	Director (a) de Gestión del Recurso Humano
<p>Realizar labores profesionales, en la Unidad de Relaciones Laborales (URL), mantenimiento del balance entre la Administración y los servidores por medio de la gestión de las relaciones laborales, administración del conflicto, mejoramiento de la vida laboral, control de asistencia, estudio de las gestiones que ingresan en la URL para establecer problemáticas reiteradas en la institución y su posible solución.</p>			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<p><b>Resultado N° 1</b> <b>Gestiones de Relaciones Laborales</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Redactar borradores de atención de reclamos administrativos por diferencias salariales.</li> <li>Preparar borradores de oficios y resoluciones y dar seguimiento a los procesos administrativos, tales como: inconsistencias de marca, ausencias, y licencias especiales para cuidado entre otros, cambio de horario, exoneraciones de marca, reubicaciones y velar por la aplicación del Reglamento Autónomo de Servicios del CONAVI, en dicha función desarrolla las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>En observancia de la normativa y requisitos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios del CONAVI, se analiza la documentación presentada por los colaboradores interesados.</li> <li>Recabará dentro de los expedientes administrativos levantados para tales efectos los insumos necesarios para la toma de decisiones.</li> <li>Los borradores preparados se remiten a la jefatura de la Unidad de Relaciones Laborales para su revisión, aprobación y trámite.</li> <li>Debe dar seguimiento a estos borradores hasta su conclusión, remitirá el trabajo terminado a las autoridades correspondientes y a los interesados, solicitará el recibido conforme de dicha gestión.</li> </ul> </li> <li>Colaborar en la elaboración de procedimientos y protocolos administrativos de la Unidad de Relaciones Laborales.</li> <li>Colaborar en la revisión, modificación y corrección del Reglamento Autónomo de Servicios del CONAVI.</li> <li>Realizar actividades de capacitación a otros funcionarios, que así sean solicitadas por parte de la Unidad de Capacitación de la Dirección de Gestión del Recurso Humano y otras instancias institucionales.</li> <li>Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad.</li> <li>En el desarrollo de sus funciones en la Dirección de Gestión del Recurso Humano, y cuando así sea requerido por los diferentes procesos que la componen, asistirá a reuniones, talleres y sesiones diversas de trabajo con superiores, compañeros, lo anterior con el fin de mejorar los procedimientos de trabajo que tengan un vínculo con entre la Dirección de Gestión del Recurso Humano y la Unidad de Relaciones Laborales, estudiará los documentos que son empleados regularmente por otros procesos y realizará propuestas de mejoras, borradores de procedimientos y cambios para ser analizados en coordinación con las jefaturas o encargados de las áreas correspondientes.</li> <li>Asistir, por indicación de sus superiores jerárquicos, a diversas actividades de capacitación, orientadas a perfeccionar destrezas, adquirir conocimientos, adecuar conductas y favorecer su desempeño y desarrollo profesional.</li> <li>Velar por el correcto trámite de los documentos variados, producto de la labor que realiza.</li> <li>Fiscalizar la asistencia de los colaboradores que registran su marca en el CONAVI.</li> </ul>	
		<p>En dicha función realiza las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante los reportes del sistema de registro de asistencia, revisa la existencia de eventuales inconsistencias, las cuales son anotadas en cada uno de dichos registros.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Revisa diversos sistemas informáticos y documentación interna de Recursos Humanos que determinan las posibles justificaciones de los colaboradores, tales como adelanto de viáticos, incapacidades, vacaciones, permisos con y sin goce, licencias especiales para cuidado, licencias de lactancia, entre otros.</li> <li>○ Prepara mensualmente un aviso a los servidores sobre las justificaciones de marca, con el propósito que en la primer semana de cada mes, se remitan todas las justificaciones que la jefatura inmediata considerara avalar.</li> <li>○ Coteja la información de los diferentes sistemas de Recursos Humanos con las justificaciones presentadas por los servidores y prepara un informe con las aparentes inconsistencias que permanecen sin justificar.</li> <li>○ Remite un último recordatorio al servidor otorgando 3 días para que presente, si la hay, la justificación o justificaciones correspondientes.</li> <li>○ Remite un informe final de las inconsistencias detectadas, con el propósito que un abogado de la Unidad de Relaciones Laborales, proceda a determinar el rebajo correspondiente.</li> <li>○ Mediante el sistema informático emite los reportes de horas extra a los servidores que así lo requieran.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 2</b> Mejoramiento de la vida laboral de los servidores del Conavi Realización de estudios e investigaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar investigaciones sobre las diferentes problemáticas de este Consejo relacionados con condiciones y comportamiento laboral, en los casos de denuncias por acoso laboral o problemáticas laborales dará seguimiento a las denuncias, realizará entrevistas y seguimiento al caso para preparar proyectos de recomendación a las jefaturas para soluciones armónicas de esas problemáticas, recopilará la información sobre dicha gestión para la formulación de proyectos de capacitación y orientación a los colaboradores de este Consejo. Para la realización de esta función, el servidor debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenerse atento a la reiteración de consultas, problemáticas, quejas o denuncias que sean presentadas en la Unidad de Relaciones Laborales.</li> <li>○ De dicho seguimiento se establece la reincidencia y el grado de problemática existente.</li> <li>○ Se preparará trimestralmente un informe a la jefatura de la Unidad sobre dicha incidencia y según la instrucción de ésta, se dará curso a la toma de acciones para el mejoramiento de las mismas.</li> <li>○ Se preparan capsulas, conversatorios o charlas con el propósito de colaborar a los servidores del Conavi a mejorar las condiciones detectadas.</li> </ul> </li> <li>● Atender requerimientos del sindicato y agrupaciones de funcionarios.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 3</b> Atención de consultas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atender consultas verbales y escritas por parte de sus superiores, compañeros y público en general, con el fin de orientarlos sobre los trámites, servicios y otros aspectos de interés para el CONAVI y la Unidad de Relaciones Laborales, así como de las gestiones que tenga asignadas.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 4</b> Atención de gestiones de Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional y Plan Anual Operativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Participar en la implementación de sistemas de control interno en la Unidad de Relaciones Laborales, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.</li> <li>● Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo de la Institución y de la Unidad de Relaciones Laborales, sugiriendo prioridades y velando por que las actividades y proyectos planeados, se ajusten a las necesidades y objetivos institucionales, así como a los requerimientos de los usuarios.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 5</b> Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.</li> </ul>

Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia, sigue instrucciones de carácter general, así como en función de las leyes, normas y procedimientos previamente establecidos en manuales, circulares, en materia de recursos humanos y relaciones laborales.</p> <p>Es evaluado por la Jefatura de la Unidad de Relaciones Laborales, por los estudios que realiza, documentos que prepara, recomendaciones emitidas para cada situación que se presenta, así como por el cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de informes, y gestiones de control interno.</p>	<p>No le corresponde ejercer supervisión.</p>	<p><b>Lugares:</b> Labora dentro de la Institución, en horario habitual del Conavi, sin embargo le podría corresponder realizar giras de trabajo, por sus funciones, deberá laborar fuera de la jornada de trabajo, cuando las necesidades así lo ameriten.</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a niveles de estrés, debido a la elaboración de diversos estudios de recursos humanos.</p> <p><b>Condiciones:</b> Sus labores exigen esfuerzo mental, para la elaboración de diversos estudios.</p>
<b>Modalidad de trabajo</b>	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo, no obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Realiza labores profesionales para la atención de funciones diversas en materia de relaciones laborales y recursos humanos.</p> <p>Los errores cometidos en su gestión, implicarían el resultado del clima organizacional equivocado, y por ende una toma de decisiones en cuanto a las acciones de mejora.</p>	<p>Tiene relación constante y coordinación con funcionarios de todos los niveles de la Institución, llámese superiores, compañeros, jefaturas y demás personal de las dependencias, pudiéndole corresponder también relacionarse con funcionarios de otras instituciones, por lo tanto, se demanda tener facilidad para establecer relaciones afables, aplicando sobre todo la amabilidad, cortesía, tacto y discreción.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliario y equipo asignado</li> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Estudios de clima organizacional</li> <li>Información confidencial</li> </ul>
Requerimientos Específicos		
<b>Requisitos específicos</b>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.</li> </ul> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.</li> </ul> <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.</li> </ul>	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento Autónomo de Servicios del Conavi</li> <li>Reglamento del Estatuto de Servicio Civil</li> <li>Control Interno</li> <li>Técnicas para solución alternativa de conflictos</li> <li>Facilidad de trato y de expresión de ideas</li> <li>Capacidad para desdoblar conocimiento, técnicas de narración y docencia</li> <li>Operador de equipo de cómputo, facilidad para familiarizarse con programas informáticos</li> <li>Redacción interno</li> </ul>	
<b>Competencias</b>		
<b>Tipo de competencia</b>	<b>Nombre de la competencia</b>	<b>Nivel de dominio</b>
Transversales	1. Compromiso con el servicio público	Intermedio
	2. Integridad en el desempeño de la Función Pública	Intermedio
Del Grupo Ocupacional	1. Análisis y solución de situaciones	Avanzado
	2. Acción estratégica e innovadora	Avanzado
	3. Gestión de calidad	Avanzado
	4. Sensibilidad tecnológica	Intermedio
	5. Trabajo colaborativo	Destacado
<b>Evidencias</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>COMPORTAMIENTOS</b>	<b>EVIDENCIAS</b>
Compromiso con el servicio público	<p><b>Adhesión a valores del servicio público:</b> Se compromete y apoya a la institución, ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.</p>	<p>Integra los valores en la ejecución de sus funciones, de tal manera que se encuentren ligados con el cumplimiento de las metas y los objetivos de su unidad organizativa e Institucionales. Aplica en sus acciones los valores y principios éticos, fomentando las buenas prácticas y el compromiso.</p>

	<p><b>Involucramiento y compromiso:</b> Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo y lealtad dentro de la administración pública costarricense.</p>	<p>Colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos, coadyuvando por medio de ideas y propuestas el desarrollo de las labores en forma conjunta.</p> <p>Se encuentra totalmente comprometido con su trabajo, cumpliendo con las labores asignadas, cumpliendo con los planes de trabajo, en el tiempo establecido, de acuerdo a la solicitud de su jefatura, y al cronograma de trabajo.</p>
	<p><b>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público:</b> Tiende a ponerse en el lugar de la persona ciudadana en sus labores cotidianas y actúa en función de ello, conoce cabalmente las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias de la institución trata de resolverlas.</p>	<p>Cuantifica los niveles de satisfacción y de calidad de los usuarios de su dependencia, por medio de encuestas de satisfacción al cliente, boletas de sugerencias, entre otros.</p> <p>Satisface las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios que brinda, apegado al interés público, por medio de la pronta respuesta a las consultas y gestiones que se le solicitan, mediante correos, teléfono, chats institucional y personalmente, en donde remite oficios, informes, estudios, trámites diversos, etc.</p>
Integridad en el desempeño de la función pública	<p><b>Probidad (actuación intachable):</b> Se esfuerza por alinear sus propias actividades y prioridades para alcanzar los resultados que se le exigen. Se involucra en los proyectos, especialmente si son de su área. Es una persona que se siente cómoda participando de forma leal y comprometida en el día a día.</p>	<p>Cumple con las metas y objetivos establecidos por su dependencia en el tiempo estipulado, siendo verificadas sus labores, mediante informes de trabajo bitácoras, cumplimiento de plazos, etc.</p> <p>Se involucra en actividades que desarrolla su unidad organizativa, para el cumplimiento de metas y objetivos, en donde participa activamente en sesiones de trabajo, proyectos, charlas, propuestas de mejora, etc.</p>
	<p><b>Buen uso de los recursos (transparencia):</b> Es responsable y cuida el uso de los recursos públicos, velando por la transparencia de la información y desarrollando acciones concretas para promover la comprensión y cumplimiento de los estándares éticos en las personas y/o equipos.</p>	<p>Le da el uso adecuado a los recursos materiales y equipos que se le asignan para la ejecución de sus labores, verificando por medio de boletas el estado de los equipos, y reportando los desperfectos que puedan presentar.</p> <p>Vela por el resguardo de los recursos públicos asignados, así como, por la información que manipula, manteniendo segura la documentación en archivos bajo llave y registros de control de activos.</p>
Análisis y solución de situaciones	<p><b>Pensamiento analítico:</b> Utilizando toda la experiencia disponible y los</p>	<p>Realiza el análisis de datos, para verificar si son adecuados y útiles para responder ante las situaciones que se le presentan en la ejecución de sus labores, mismo que plasma en informes, reportes, oficios, preparación de informes, etc.</p>

	<p>conocimientos teóricos, analiza situaciones, elabora diagnósticos y genera escenarios posibles de acción, para solucionar problemas en la ejecución de proyectos y cumplimientos de objetivos.</p>	<p>Plantea soluciones a problemas que se presentan en el desarrollo de sus labores y las de su unidad organizativa, los cuales plasma en oficios, correos, de manera personal, entre otros.</p>
	<p><b>Autonomía/ toma de decisiones:</b> En situaciones complejas, con base en sus conocimientos, toma decisiones que impactan en el proceso en que se desarrolla, cuidando el cumplimiento de los objetivos y el clima interno.</p>	<p>Colabora con propuestas para toma de decisiones, mediante valoración de alternativas, tiempo establecido, opciones, probabilidades de asertividad, etc.</p> <p>De acuerdo con sus conocimientos y experiencia ha contribuido con la toma de decisiones de su unidad organizativa, mediante propuestas para planificación de acciones y mejoras de manera verbal en reuniones, sesiones de trabajo o escrita, por correo, oficios, chats, entre otros.</p>
	<p><b>Evaluar resultados y mejora continua:</b> Muestra compromiso con la mejora y optimización de procesos, buscando información, produciendo indicadores y generando diagnósticos que permitan tener parámetros para establecer acciones correctivas y preventivas, que sirvan de referencia para el accionar de sus superiores.</p>	<p>Utiliza mecanismos para una mejora continua en los procesos de trabajo, los cuales se encuentran vinculados con encuestas de satisfacción a los usuarios, boletas de sugerencias, consultas telefónicas, etc.</p> <p>Se encuentra anuente a los cambios para mejorar los procesos de trabajo que le plantea su jefatura inmediata, adaptándose a los cambios y ejecutando las labores de manera más pronta y oportuna.</p>
Acción estratégica e innovadora	<p><b>Compresión de cambios del entorno:</b> Analiza los cambios del entorno y propone planes y programas de mejoramiento continuo.</p>	<p>Se encuentra abierto a eventualidades o cambios que se le presentan en la ejecución de sus labores, cumpliendo con lo establecido y gestionado los cambios a nivel interno.</p> <p>Alienta y apoya a sus compañeros para la apertura de los cambios que se puedan presentar en los procesos de trabajo y en su unidad organizativa, mediante chats, correos, etc.</p>
	<p><b>Innovación y creatividad:</b> Genera, descubre y propone ideas alternativas y soluciones innovadoras en realidades aplicables al trabajo de su campo y de su grupo.</p>	<p>Busca activamente oportunidades para mejorar los procesos de trabajo y la calidad de los servicios que brinda su unidad organizativa, mediante adquisición de conocimientos en capacitaciones, reuniones, sesiones de trabajo, investigaciones, etc.</p> <p>Propone ideas, proyectos u otras innovaciones a su jefatura inmediata, a través informes, correos, verbalmente.</p>
	<p><b>Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos:</b></p>	<p>Participa a sus compañeros de estrategias que influyen en el cumplimiento de metas y objetivos, tales como lluvias de ideas, acciones de mejora, entre otros.</p>

	<p>Presenta proactividad y poder de convencimiento con las demás personas, con el fin de alcanzar las metas de su equipo de trabajo, realiza propuestas y da seguimiento a los objetivos y acciones de mejora.</p>	<p>Influye en sus compañeros para el mejoramiento de procesos de trabajo, atendiendo las recomendaciones indicadas, realizando sesiones de trabajo, etc.</p>
Gestión de calidad	<p><b>Aporte de excelencia y compromiso con la calidad:</b> Busca agregar valor a los productos que desarrolla, identificando y proponiendo mejoras a los estándares y protocolos de su ámbito de trabajo, velando permanentemente por la calidad en sus resultados y el involucramiento del equipo en estos temas.</p>	<p>Propone a sus compañeros y jefatura, mecanismos para ejecutar las labores de manera más expedita y oportuna, tales como, mejoramiento de procesos de trabajo, atención de usuarios, eficiencia en las gestiones, entre otros.</p> <p>Realiza búsquedas de datos y conocimientos, para una mejora continua en la calidad y oportunidad e los servicios que brinda su unidad organizativa.</p>
	<p><b>Mejora y optimización de su trabajo:</b> Conoce y anticipa las necesidades y personas usuarias o externas a la institución, realizando las prevenciones e intervenciones necesarias para resguardar los compromisos y tiempos establecidos.</p>	<p>Prioriza las necesidades de los usuarios de su unidad organizativa, mediante inventarios y cronogramas para la atención de las gestiones.</p> <p>Busca estrategias para la atención de manera oportuna y en tiempo los requerimientos de los usuarios de su unidad organizativa.</p>
	<p><b>Preocupación por la satisfacción de la persona usuaria</b></p>	
Sensibilidad tecnológica	<p><b>Sensibilidad y adaptación tecnológica:</b> Identifica cambios tecnológicos que puedan afectar su desempeño y/o desarrollo laboral y busca alternativas que le permitan adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas disponibles.</p>	<p>Incrementa la productividad en las labores que desempeña, a través de los cambios tecnológicos.</p> <p>Utiliza estrategias para adaptarse a los cambios tecnológicos en la ejecución de sus labores.</p>
	<p><b>Uso de tecnología para solución de situaciones:</b> Maneja la totalidad de las</p>	<p>Se mantiene al tanto de los nuevos desarrollos tecnológicos, por medio de cursos de capacitación seminarios, reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>

	<p>herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función y establece coordinaciones efectivas, utilizando tecnologías de comunicación. Busca, analiza y organiza información, utilizando los diferentes medios tecnológicos disponibles.</p>	<p>Utiliza y aplica los conocimientos adquiridos en tecnologías, para una mejor ejecución de sus labores.</p>
<p>Trabajo colaborativo</p>	<p><b>Gestión del conocimiento:</b> Busca la información disponible en la organización cuando requiere resolver situaciones que se le presentan y genera análisis e informes que pone a disposición de su equipo.</p>	<p>Presenta interés por adquirir conocimientos que le permitan un mejor desenvolvimiento en las actividades que ejecuta, los cuales aplica en la atención de las gestiones asignadas, consultas y usuarios.</p> <p>Busca temas de su campo actividad que le permitan mejorar los procesos de trabajo y solución de situaciones que se le presenten en la ejecución de los mismos.</p>
	<p><b>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad:</b> Resuelve eficientemente las tareas y proyectos encomendados, aun cuando convergen al mismo tiempo situaciones problemáticas, o se presenten obstáculos que exigen esfuerzos adicionales para cumplir con las metas propuestas, manteniendo la calidad. Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.</p>	<p>Implementa estrategias para cumplir con los plazos establecidos y exigencias en sus labores, tales como cronogramas, inventarios de labores, entre otros.</p> <p>Maneja las situaciones de presión en el trabajo, de manera asertiva, a través del control de emociones.</p>
	<p><b>Manejo emocional/respeto de diferencias de comunicación e influencia:</b> Promueve un ambiente de respeto entre las partes involucradas en un conflicto de intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de</p>	<p>Gestiona de manera adecuada las situaciones difíciles e imprevistas que se presentan en la ejecución de sus labores.</p> <p>Utiliza métodos para ayudar a gestionar la comunicación asertiva entre compañeros y jefatura.</p>



## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	acción que permitan prevenirlas.		
	<p><b>Integración y colaboración en equipo:</b> Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.</p>	<p>Participa proactivamente en labores que involucran trabajar en equipo, para cumplir las metas, proyectos y objetivos de su unidad organizativa.</p> <p>Se adapta al rol que el equipo de trabajo le ha asignado.</p>	
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión:</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>	
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	