

Oficinista Asistente-Dirección de Gestión del Recurso Humano			
Estrato	Calificado	Clase de puesto	Oficinista de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Labores Varias de Oficina
Ubicación organizacional	Dirección de Gestión del Recurso Humano	Proceso de trabajo	Administración y gestión documental
Jefatura inmediata	Coordinador (a) de Reclutamiento y Selección	Jefatura que antecede	Jefe del Departamento de Administración de Personal
Realizar labores concernientes a la gestión, administración de documentos y controles administrativos, derivados de los procesos de trabajo de Reclutamiento y Selección.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Atención al público	<ul style="list-style-type: none"> • Atender el público, personalmente, por teléfono y mediante correo electrónico. • Resolver consultas y dar información a compañeros y público en general. 		
Resultado N° 2 Gestión de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar y ordenar documentos recibidos según los métodos establecidos, a fin de llevar los controles de su recepción, tales como armado de expedientes de personal, una vez que cada documento ha sido verificado por las analistas. • Colaborar con la remisión de notificaciones vía correo electrónico, como resultado de las diferentes gestiones de los movimientos de personal, tales como: remisión de acciones de personal a cada uno de los interesados, remisión de cualquier otro documento en apoyo a las gestiones de las analistas. • Mantener ordenados y actualizados registros y archivos físicos y digitales. • Ingresar, actualizar, buscar e imprimir datos y/o documentos, en el sistema de registro y seguimiento de documentos, en los expedientes de personal o cualquier otro compendio documental. 		
Resultado N° 3 Preparación de documentos, diversos controles sobre actividades administrativas, atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Escanear documentos recibidos y todos aquellos que se requieran, a fin de registrar sus datos en la transcripción de la actualización de las diferentes bases de datos, orden y seguimiento de los ampos físicos y carpetas digitales de los pedimentos de personal activos e inactivos, ampos físicos y carpetas digitales de los diferentes concursos internos, ampos físicos y carpetas digitales de Ternas o Nóminas así como de convenios, y todos los documentos generados como resultado de los diferentes movimientos de personal. • Prestar apoyo en la transcripción de documentos generados como resultado de los diferentes movimientos de personal, tales como: elaboración de los comunicados que detallan los movimientos de personal que realizan las analistas, cartas de 		

	<p>presentación dirigidas al personal de nuevo ingreso suministrada con la información remitida por las analistas y transcripción de funciones de los puestos, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> Llevar controles sobre las diferentes actividades administrativas. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato. 	
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Sigue instrucciones encomendadas por la Coordinación de Reclutamiento y Selección, asimismo, quien le girará instrucciones, dando el seguimiento de sus labores, mediante el orden y actualización de los expedientes, puntualidad en las notificaciones que realiza, así como por medio de bitácoras de trabajo. Sus labores, serán evaluadas, por medio de la revisión de los documentos que prepara, así como por, el orden, control y seguimiento de gestiones y documentos que maneja, de igual manera, por la valoración de la oportunidad y la calidad de las funciones que desempeñará.</p>	<p>No le corresponde ejercer supervisión.</p>	<p>Lugares: Trabaja a lo interno de la Institución, en el horario normal de oficina, de tal manera que, aún y cuando su horario de trabajo es el habitual (diurno y fijo) requiere eventualmente un mayor tiempo del estipulado para la jornada ordinaria cuando las circunstancias así lo ameriten.</p> <p>Ambiente: Labora en un ambiente normal de oficina, sin embargo, se expone a lugares con poca iluminación, ventilación, exceso de polvo, además, por el uso de equipo de cómputo, se expone a radiación de los monitores.</p> <p>Condiciones: Le corresponde mantenerse largas horas en posiciones sedentarias, generando cansancio físico. Además, requiere de esfuerzo físico, para el archivo de documentos, así como esfuerzo mental y orden, para clasificación, control y seguimiento de documentos de reclutamiento y selección y para la preparación de oficios.</p>
Modalidad de trabajo	<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 en el área de gestión administrativa, siendo la responsabilidad sobre la atención del público y administración de documentos.</p> <p>Los errores cometidos en la ejecución de las tareas, pueden ser reparables, sin embargo, si no se detectan, podrían repercutir negativamente en nivel de servicio, por el retraso en los procesos de trabajo de Reclutamiento y Selección, debido a la pérdida de documentos, un seguimiento y control de gestiones y documentos deficiente y errores en notificaciones, siendo causa para quien ocupe el puesto, de sanciones de tipo administrativo.</p>	<p>Se relaciona contante y directamente, tanto interna como externamente, con superiores, compañeros, funcionarios de otras instituciones públicas, empresas privadas, actores sociales y público en general</p> <p>Debe ser amable, respetuoso, en el trato con las personas, también tener tacto y discreción.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Mobiliario y equipo asignado Teléfono Manejo de fotocopidora, escáner Documentos Expedientes

Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bachiller en educación media, o título equivalente. <p>Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitación específica acorde con la especialidad, acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo, siempre que en los respectivos programas académicos no consten cursos de igual naturaleza. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> Servicio al cliente Gestión Documental Sistemas informáticos (Word, Excel, Power Point, entre otros) 	
Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el servicio público	Básico
	2. Integridad en el desempeño de la Función Pública	Básico
Del Grupo Ocupacional	1. Calidad y Productividad	Avanzado
	2. Dominio y aplicación práctica	Intermedio
	3. Trabajo Colaborativo	Básico
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<p>Adhesión a valores del servicio público: Comprende los valores, políticas y objetivos de su labor y el impacto de estas, en la administración pública costarricense.</p>	<p>Su conducta se encuentra alineada con los valores, lo que implica la consecución de las metas y objetivos tanto de su unidad organizativa, como institucionales.</p> <p>Sus acciones conllevan a la puntualidad, la disciplina, el cumplimiento de las labores asignadas, la integridad y la honestidad.</p>
	<p>Involucramiento y compromiso:</p>	<p>Se compromete en los procesos de trabajo de su unidad organizativa, siendo esto evidenciado, por el cumplimiento de las labores asignadas, la buena atención a los usuarios, el orden, control y seguimiento en las gestiones, trámites, etc.</p>

	<p>Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución, con el servicio público.</p>	<p>Participa en las acciones de mejora de los procesos de trabajo de su unidad organizativa, acatando los cambios e instrucciones de su jefatura, demostrando los resultados de su trabajo, con calidad y de manera oportuna.</p>
	<p>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: Conoce y comprende las necesidades de los entes y personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad por la ciudadanía y el servicio público.</p>	<p>Propicia un entorno laboral empático, teniendo disposición para la atención de los requerimientos de los usuarios de manera ágil y acorde con los procedimientos y plazos establecidos.</p> <p>Se identifica con las situaciones, consultas y exigencias de los usuarios, para lo cual muestra interés y una actitud resolutive.</p>
Integridad en el desempeño de la función pública	<p>Probidad (actuación intachable): Su actuar es intachable, correcto y se atiene a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.</p>	<p>Se conduce con rectitud, respeto, y eficiencia, apegado a los valores, lo que aplica en la ejecución de sus funciones, brindando un servicio de calidad a los usuarios.</p> <p>Cumple con los lineamientos, normas e instrucciones, en los trámites, registros, controles, reportes, atención de consultas, y otras gestiones, derivadas de su proceso de trabajo.</p>
	<p>Buen uso de los recursos (trasparencia): En el desempeño de sus funciones hace un uso responsable de los recursos públicos, anteponiendo el bien de la organización a sus intereses personales.</p>	<p>Se responsabiliza por los recursos y suministros que le han sido asignados para el desempeño de sus labores, tales como computadora, mobiliario, fotocopiadora, escáner, entre otros, llevando el control de los mismos y realizando los reportes en el caso de fallas en los mismos.</p>
Calidad y Productividad	<p>Administración adecuada de los recursos: Es una persona proactiva ante el cuidado de los materiales, herramientas y equipos y propone opciones que maximicen su rendimiento y prevengan pérdidas.</p>	<p>Vela por el resguardo y custodia de los equipos que tiene a su cargo, llevando los controles respectivos y realizando los reportes correspondientes en el caso de anomalías que se presenten.</p>
	<p>Resultados oportunos y a tiempo Satisfacción del ente o persona usuaria</p>	<p>Reduce los tiempos de espera en la atención de consultas de acuerdo con las exigencias y los requerimientos de los usuarios, siendo evidenciado en una respuesta pronta y oportuna, ya sea por correo, teléfono o personalmente.</p>

	<p>Trabajo confiable y seguro: Cumple a cabalidad, las metas que se le asignen optimizando los tiempos de respuesta, en pro de satisfacer las necesidades del ente o persona usuaria y asegurar un trabajo confiable y seguro.</p>	Actúa conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los usuarios.
	<p>Propuesta de nuevas formas de resolver (creatividad): En el marco de las tareas encomendadas y su cumplimiento, propone formas nuevas de abordarlas y de realizarlas, que sean eficaces y maximicen los recursos con los que se cuenta.</p>	Recomienda acciones para el mejoramiento de los procesos de trabajo que tiene a su cargo, mediante ideas innovadoras que comunica a compañeros y jefatura.
Dominio y aplicación práctica	<p>Uso y dominio de herramientas e insumos Conoce su campo de trabajo, se apega a los protocolos e instrucciones: Conoce y domina su quehacer y el uso de los equipos e insumos asignados y cuando se le solicita, propone opciones que mejoren su desempeño.</p>	Tiene claras las labores que debe ejecutar, y aplica los conocimientos y el uso de la tecnología, en las gestiones, trámites que realiza, así como en el servicio al usuario.
	<p>Cuidado de espacio de trabajo y recursos Mantiene ordenada la información de su quehacer: Organiza la información y es una persona proactiva ante el cuidado de los espacios de trabajo, personas y equipos.</p>	Optimiza su entorno de trabajo, creando un espacio práctico y organizado, que le permita la ejecución de sus labores de manera eficiente, para lo cual utiliza carpetas, bandejas, archivadores y demás elementos de clasificación que permitan mantener documentos ordenados, así como una buena distribución de los equipos que tiene asignados.
	<p>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad: Se adapta y trabaja en distintas situaciones a pesar</p>	Tiene un buen desempeño en situaciones de presión, logrando alcanzar la ejecución de sus labores de manera eficiente, adaptándose a los cambios repentinos con una actitud asertiva y abierta, siendo evidenciado en una atención usuario con respeto, tolerancia y anuente a solucionar las situaciones.
Trabajo Colaborativo		

	de que ello altere lo programado y acepta positivamente los cambios que impactan a la organización o a sus funciones y tareas, manteniendo la información sobre los cambios relacionados con las funciones y tareas que le competen.	
	<p>Manejo emocional/respeto de las diferencias, comunicación e influencia: Manifiesta respecto por las demás personas en situaciones de controversia o desacuerdo y mantiene autocontrol cuando se presentan problemas en su grupo de trabajo.</p>	Demuestra respecto para afrontar situaciones de conflicto, donde se ven involucrados compañeros, jefatura, usuarios, tratando de dar solución a los problemas que se presentan.
	<p>Integración y colaboración en equipo: Demuestra interés y disposición para trabajar de forma integrada y colaborativa con otras personas.</p>	Se encuentra anuente a trabajar con sus compañeros para cumplir con una meta u objetivo, teniendo una comunicación efectiva, así como un compromiso y disposición para ejecutar las labores que se le asignen.
Control de Actualizaciones		N° de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:
Persona responsable:		Fecha: