

Oficinista-Dirección Ejecutiva			
Estrato	Calificado	Clase de puesto	Oficinista de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Labores Varias de Oficina
Ubicación organizacional	Dirección Ejecutiva	Proceso de trabajo	gestión administrativa
Jefatura inmediata	Director (a) Ejecutivo (a)	Jefatura que antecede	Consejo de Administración
Propósito del Cargo			
Realizar labores asistenciales en la Dirección Ejecutiva, relacionadas con la gestión documental, así como atención del público.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Atención al público	<ul style="list-style-type: none"> Atender al público presencialmente, por teléfono o por vías electrónicas; orientarlo y resolver sus consultas y suministrarle los documentos e información que requiera su trámite, así como proporcionarle información general sobre las actividades y ubicación de funcionarios de la dependencia Recibir y transmitir llamadas mediante la operación de una central telefónica 		
Resultado N° 2 Preparación, registro, control y actualización de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Preparar, tramitar, registrar y archivar documentos que ingresan a la Dirección Ejecutiva Actualizar los controles de seguimiento de la correspondencia Notificación de correspondencia por medio del Sistema de Documentación correspondiente, o por correo electrónico Elaborar o reproducir traslados de correspondencia variados producto de las diversas consultas que ingresan a la Dirección Revisar y extraer información variada de documentos físicos o electrónicos para actualizar registros, expedientes o brindar información. 		
Resultado N° 3 Mantener diversos controles	<ul style="list-style-type: none"> Mantener los registros y archivos, físicos o digitales de la Unidad debidamente ordenados y actualizados, de tal forma que se facilite su control y acceso. 		
Resultado N° 4 Atención de labores de apoyo administrativo, asignadas por la jefatura	<ul style="list-style-type: none"> Mantener informado a su superior y al personal de la Unidad en la que labora sobre organización de archivos físicos y electrónicos, registro de correspondencia, entre otros. Brindar apoyo a jefaturas, funcionarios y usuarios de la Dependencia en la que labora, de acuerdo a sus competencias. Realizar otras tareas en caso de que lo soliciten los superiores de acuerdo a los métodos técnicos y legales permitidos. 		
Factores de Clasificación Asociados			
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo	
Sigue instrucciones encomendadas por la jefatura de la dependencia, su labor es evaluada, mediante la calidad y oportunidad de las labores de atención al público,	No le corresponde ejercer supervisión.	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>gestiones documentales, entre otros, debe velar porque sus funciones se lleven a cabo en el margen del tiempo determinado, organizando su labor óptimamente.</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 mental, para la preparación de oficios, cuadros, registro y control de documentos y esfuerzo físico, para el archivo de documentos.</p>
<p>Modalidad de trabajo</p>	<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>	
<p>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>
<p>Realiza labores en el área de gestión administrativa, teniendo la responsabilidad sobre la atención del público y administración de documentos.</p> <p>De no ejecutar las funciones de manera correcta, se podría generar una disminución en la eficiencia y eficacia de los procesos de trabajo, afectar la relación con los usuarios, así como causar retrasos en el logro de objetivos, afectando el servicio brindado por la dependencia.</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 Manejo de documentos
<p>Requerimientos Específicos</p>		
<p>Requisitos específicos</p>	<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. 	
<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Gestión Documental • Sistemas Informáticos (Word, Excel, Power Point, entre otros) 	
<p>Competencias</p>		
<p>Tipo de competencia</p>	<p>Nombre de la competencia</p>	<p>Nivel de dominio</p>
<p>Transversales</p>	<p>1. Compromiso con el servicio público</p>	<p>Básico</p>

	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	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>Se 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>
	Involucramiento y compromiso: Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución, con el servicio público.	<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>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>
	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>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 resolutiva.</p>
Integridad en el desempeño de la función pública	Probidad (actuación intachable): Su es actuar es intachable, correcto y se atiene a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.	<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>
<p>Calidad y Productividad</p>	<p>Administración adecuada de los recursos: Maximiza el uso y manejo de los recursos a su cargo y promueve en los demás, un ambiente que valore el cuidado de los recursos.</p>	<p>Es responsable por el adecuado manejo de los instrumentos y equipos de trabajo que se le asignan para la ejecución de sus labores, debiendo resguardarlos y reportar las fallas o inconsistencias que puedan presentar, llevando boletas de control de activos y del estado de los mismos.</p>
	<p>Resultados oportunos y a tiempo</p>	<p>Prioriza y organiza las labores asignadas, de tal manera que logre satisfacer los requerimientos y exigencias de los usuarios, así como la entrega de un producto o servicio de calidad, evidenciado en el cumplimiento de cronogramas y planes de trabajo.</p>
	<p>Satisfacción del ente o persona usuaria</p>	
	<p>Trabajo confiable y seguro: Anticipa en relación a sus tareas los requerimientos del ente o persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible y manteniendo un seguimiento que general mejora de la calidad del servicio.</p>	
<p>Propuesta de nuevas formas de resolver (creatividad): Evalúa y promueve soluciones innovadoras que mejoran la calidad y productividad de las tareas a su cargo y de su entorno.</p>	<p>Atiende de manera oportuna los requerimientos de los usuarios, así como de las gestiones y trámites asignados, teniendo una buena actitud para la satisfacción de necesidades y buscando soluciones a situaciones que se le presenten en el desempeño de sus labores, reduciendo el cumplimiento de los plazos establecidos.</p>	
<p>Dominio y aplicación práctica</p>	<p>Uso y dominio de herramientas e insumos. / Conoce su campo de trabajo, se apega a los protocolos e instrucciones:</p>	<p>Utiliza las herramientas, equipos, instrumentos y materiales que se le asignan para el desempeño de sus labores, optimizando y resguardando los recursos, para el cumplimiento de las gestiones y trámites que atiende, evidenciado en preparación de documentos, llamadas telefónicas, remisión de correos, archivo de documentos, etc.</p>

	<p>Domina el quehacer e identifica y comunica oportunidades de mejora, relevantes para lograr el dominio y uso de instrumento de manera idónea.</p>	
	<p>Cuidado de espacio de trabajo y recursos Mantiene ordenada la información de su quehacer: Organiza la información y los espacios de trabajo, facilitando el acceso y uso para las demás personas, promueve un ambiente de trabajo seguro.</p>	<p>Mantiene organizado su lugar de trabajo, guardando la seguridad laboral.</p>
Trabajo Colaborativo	<p>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad: Es flexible en adaptarse a nuevas situaciones, pudiendo cumplir sus funciones de manera efectiva en contextos de incertidumbre. Maneja adecuadamente su respuesta emocional, cuando constata que los cambios que requiere su organización, no se implementan oportuna o eficientemente.</p>	<p>Actúa en concordancia de los cambios que se le presentan, reconociendo los escenarios del cambio y adaptándolo a las labores asignadas, siendo evidenciado en la presentación de productos, oportunos y eficientes, así como en la calidad del servicio que brinda.</p>
	<p>Manejo emocional/respeto de las diferencias, comunicación e influencia: Tiene apertura para recibir aportes de las otras personas y variar su criterio, a fin de llegar a un acuerdo que ayude a solucionar conflictos, sostiene relaciones cordiales y aporta ideas que contribuyan a resolver la situación.</p>	<p>Responde de manera asertiva ante situaciones de conflicto, manteniendo el control de sus emociones y reaccionando con respeto, identificando los efectos negativos, y tratando de conciliar, para llegar a una resolución del conflicto.</p>

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>Integración y colaboración en equipo: Contribuye a generar un buen clima de trabajo y de cooperación, mostrando interés por brindar aportes significativos.</p>	<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.</p>	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	