

Secretaria (o) Ejecutiva (o)			
Estrato	Calificado	Clase de puesto	Secretario de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	N/A
Ubicación organizacional	Destacado en la Dirección Ejecutiva	Proceso de trabajo	Control y ejecución de trámites administrativos de apoyo secretarial
Jefatura inmediata	Director (a) Ejecutivo (a)	Jefatura que antecede	Consejo de Administración
Propósito del Cargo			
Realizar labores secretariales en la Dirección Ejecutiva, orientadas a recibir, revisar, tramitar y despachar la correspondencia, administración de agenda, asignando citas y atendiendo a los visitantes, invitación a reuniones y dar seguimiento a los acuerdos, llevando el control y archivo, correspondencia, expedientes y documentación relacionada con la actividad que desempeña.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Apoyo secretarial	<ul style="list-style-type: none"> Asistir al Director Ejecutivo en labores de coordinación y planeación de la agenda de actividades y compromisos. Coordinar y atender la logística de las reuniones que realiza el Director Ejecutivo. Tomar la minuta de las reuniones que se realizan. 		
Resultado N° 2 Redacción y preparación de documentos, registro, control y actualización de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Realizar redacción de informes, oficios, circulares y otros documentos administrativos, según indicaciones del Director Ejecutivo. Llevar el control de las actividades administrativas, como instruir y coordinar con otros funcionarios la tramitología de documentos. Dar seguimiento con las diferentes dependencias sobre respuestas y solicitudes de información generadas por la Unidad Organizativa. Llevar el registro y control en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDO) de la distribución correspondencia asignada internamente. Atender el archivo de gestión de la dependencia. Reportar los desperfectos que sufre el equipo en el que realizo mi labor y sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades. 		
Resultado N° 3 Atención al público, atención de labores de apoyo administrativo, asignadas por la jefatura	<ul style="list-style-type: none"> Atender consultas del público mediante teléfono, personalmente y vía correo electrónico. Resolver u orientar consultas y suministrar información que presentan sus superiores, compañeros y público en general. 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 indicadas por parte de su jefatura, atacando disposiciones y lineamientos establecidos, su trabajo es	Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal de menor nivel.	Lugares: Trabaja a lo interno de la Institución, 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 así su jefatura lo amerite.	

<p>evaluado mediante el apoyo secretarial brindado al Director (a) Ejecutivo (a) y superiores, así como por la redacción y preparación de documentos.</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>Además está expuesto a presiones, ya que debe cumplir con la agenda de su superior en cuanto a la coordinación, organización y atención de reuniones y actividades del Director Ejecutivo.</p> <p>Condiciones: Le corresponde mantenerse largas horas en posiciones sedentarias, generando cansancio físico. Además, requiere de esfuerzo mental, para la redacción de oficios así como para correcta organización de la agenda del Director Ejecutivo.</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 secretariales a nivel ejecutivo, siendo responsable del seguimiento y actualización de la agenda de actividades del Director Ejecutivo, así como por la administración y seguimiento de la gestión documental y archivo, velando porque sus gestiones se efectúen manera oportuna, cumpliendo con los protocolos establecidos en la Dirección Ejecutiva</p> <p>De no ejecutar las funciones de manera correcta, se podrían generar problemas en la coordinación de las actividades que debe realizar el (a) Director (a) Ejecutivo (a), así como actividades que le programa, de igual manera, la pérdida de documentos, puede causar retrasos en las actividades.</p>	<p>Se relaciona directamente con el (a) Director (a) Ejecutivo (a), Consejo de Administración, así como con compañeros del Conavi y público en general, para la atención de gestiones secretariales, que se requieran, por lo que su conducta debe enmarcarse dentro del respeto, discreción, cordialidad, diligencia y con conocimiento de las orientaciones que brinda.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Mobiliario y equipo asignado Teléfono Manejo de fotocopiadora, escáner La administración de documentos Información confidencial
<p>Requerimientos Específicos</p>		
<p>Requisitos específicos</p>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de Técnico en Secretariado. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto. <p>Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en paquetes informáticos de oficina o conocimientos prácticos en ese campo, conforme con los requerimientos del cargo y de la institución, certificados de acuerdo con la normativa vigente en el Régimen de Servicio Civil o según los procedimientos legales establecidos, siempre que en los respectivos programas académicos no consten cursos de igual naturaleza, aprobados y aportados por los interesados. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio del idioma inglés u otro extranjero cuando así lo exija el puesto, certificado por una institución competente. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Servicio al cliente • Redacción y ortografía • 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	Básico
	2. Dominio y credibilidad técnica	Intermedio
	3. Trabajo Colaborativo	Intermedio
	4. Análisis y Solución de Situaciones	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.	Se compromete con los valores y los aplica en la ejecución de sus labores, brindando apoyo en trámites administrativos con calidad y oportunos, a través del control y seguimiento de las actividades, boletas reportes, seguimientos, entre otros.
	Involucramiento y compromiso: Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución, con el servicio público.	Se orienta al cumplimiento de las labores asignadas de manera eficiente, siendo evidenciado en la atención de las gestiones administrativas, logísticas, seguimientos, reporte de actividades, archivo de documentos, preparación de documentos, control de la agenda y actividades de la jefatura, etc.
	Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: Conoce y comprende las necesidades de los entes y	En todo momento busca atender y resolver las necesidades los usuarios, a través brindar un buen servicio, de igual manera, enfocándose en la satisfacción de los requerimientos y exigencias de los mismos. Se compromete a brindar productos y servicios oportunos que permitan una buena atención a los usuarios, siendo evidenciado, en la colaboración de las gestiones administrativas y logísticas.

	<p>personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad por la ciudadanía y el servicio público.</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 integridad, tendiendo un gran sentido de vocación para el servicio, ligando sus labores a los valores, normas, lineamientos, e instrucciones que le gira su jefatura, siendo evidenciado en el cumplimiento de los plazos, aplicando los procesos de trabajo establecidos, entre otros.</p>
	<p>Buen uso de los recursos (transparencia): 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>Utiliza de manera correcta, el equipo que le es asignado para el desempeño de sus labores, dándoles el uso adecuado, siendo esto evidenciado mediante el cuidado en su manejo, estando atento a cualquier falta para reportarla por medio de boletas, correos, etc.</p> <p>Es responsable de los suministros que se le asignan (lápices, bolígrafos, papelería, carpetas, sobres, etc.), así como del mobiliario, a los cuales debe darle un buen uso.</p>
Calidad y Productividad	<p>Administración adecuada de los recursos: Se hace responsable de los recursos a su cargo.</p>	<p>Resguarda los equipos y suministros que le han sido asignados para la ejecución de sus labores, que se encuentran bajo su custodia, a saber: computadora, teléfono, fotocopidora, escáner y cualquier otro tipo de equipo, de igual manera es responsable por uso racional de los equipos y materiales, llevando los controles correspondientes, mediante boletas, reportes, etc.</p>
	<p>Resultados oportunos y a tiempo/ Satisfacción del ente o persona usuaria/ Trabajo confiable y seguro: Cumple con las tareas asignadas en el tiempo y forma establecida, de acuerdo a los procedimientos respectivos.</p>	<p>Es responsable de cumplir con las tareas asignadas, atendiendo las gestiones administrativas de manera eficiente, brindando productos y servicios de calidad y en el tiempo oportuno.</p> <p>Actúa con rapidez en la atención de las consultas y gestiones administrativas, estando interesado (a) en resolver las necesidades y requerimientos de los usuarios.</p>
	<p>Propuesta de nuevas formas de resolver (creatividad): Cumple con las tareas que se le encomiendan, apegándose a los protocolos establecidos previamente y solicita dirección cuando se enfrenta a situaciones que desconoce.</p>	<p>Busca e implementa nuevas formas de organización y ejecución de labores, que le permitan realizar el trabajo de una manera más eficiente, para conseguir los resultados esperados, resolviendo situaciones que se le presentan de manera acertada y las comunica a su jefatura.</p>
Dominio y credibilidad técnica	<p>Dominio de información e insumos para su trabajo: Para hacer sus trabajos, aplica y utiliza los</p>	<p>Aplica los conocimientos adquiridos en su profesión, siguiendo las indicaciones de su jefatura, además de procedimientos establecidos para su proceso de trabajo, en la redacción, preparación y archivo de documentos, seguimiento de las actividades administrativas por medio de agenda, atención de consultas, control y seguimiento de gestiones, por medio reportes, etc.</p>

	<p>conocimientos e insumos requeridos para su campo de actividad.</p> <p>Conocimiento y actualización en temáticas de conocimiento de su campo de trabajo: Se mantiene al día con la información y conocimientos necesarios para realizar sus tareas.</p>	<p>Se interesa por capacitarse y actualizarse en temas de su área de trabajo, mediante la solicitud a su jefatura para gestionar capacitaciones, reflejándose en la calidad y tiempo de respuesta del trabajo que ejecuta, así como en el mejoramiento de los procesos que le competen.</p> <p>Busca y estudia por iniciativa propia, formas de desarrollar conocimientos en su campo, tanto teóricos como, prácticos, que le permitan un mejor desenvolvimiento en sus labores.</p>
<p>Trabajo Colaborativo</p>	<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>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 acuerdos que ayuden a solucionar conflictos, sostiene relaciones cordiales y aporta ideas que contribuyan a resolver la situación.</p> <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>Procede y se adapta las situaciones cambiantes que se le presentan en el desempeño de sus labores, debiendo atenderlas de manera adecuada, esto se evidencia en un mejor desarrollo de las mismas, así como en las mejoras e innovaciones de los métodos y procesos de trabajo que utiliza.</p> <p>Implementa mecanismos para manejar y resolver situaciones imprevistas, buscando las formas de conciliar y teniendo control sobre sus emociones, demostrando el interés y disposición para resolverlos y comunicarse de forma asertiva y respetuosa.</p> <p>Tiene disposición para trabajar en equipo, generando un sentido de pertenencia, así como de sentido de responsabilidad y compromiso mutuo, para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, para lo cual, se involucra activamente, llevando el seguimiento y los controles de las actividades realizadas, bitácoras, reportes, preparación de documentos, etc.</p>
<p>Análisis y Solución de Situaciones</p>	<p>Pensamiento analítico: Es capaz de reconocer y aplicar en su campo de</p>	<p>Aplica sus conocimientos en las labores de su área de trabajo, para resolver problemas y atender las exigencias que se le presentan, siendo esto evidenciado en la calidad, puntualidad y desenvolvimiento de</p>

	<p>actividad, conceptos básicos, sentido común y experiencia previa en la solución de un problema, o situaciones que se le presentan.</p>	<p>sus labores, tal es el caso de la preparación y redacción de documentos, técnicas de archivo, control y seguimiento de las gestiones administrativas.</p>	
	<p>Autonomía/ toma de decisiones: Es capaz de analizar datos en su campo de actividad, y tomar cursos de acción, sin alterar los objetivos definidos, siendo capaz de distinguir situaciones que requieren del apoyo de personal de mayor nivel.</p>	<p>Estudia posibilidades para la toma de decisiones que competen a su campo de actividad, valorando las consecuencias positivas y negativas de cada una de las alternativas propuestas.</p>	
	<p>Evaluar resultados y mejora continua: Es capaz de incorporar en sus prácticas de trabajo, aprendizajes que resultan de la experiencia, para establecer nuevos modos de acción en sus labores, que le permitan agilizar y mejorar las mismas.</p>	<p>Implementa mejoras en el trabajo que desempeña, a través mecanismos que le permitan la reducción del tiempo de respuesta y recursos, mejoramiento en el servicio a los usuarios, incremento en el rendimiento y productividad, mayor eficacia en los resultados y productos de calidad.</p>	
Control de Actualizaciones		N° de Versión:	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	