

<b>Encargado (a) de Ventanilla Única</b>			
<b>Estrato</b>	Profesional	<b>Clase de puesto</b>	Profesional de Servicio Civil 1 A
		<b>Especialidad/Formación</b>	Archivística
<b>Ubicación organizacional</b>	Unidad de Archivo Institucional	<b>Proceso de trabajo</b>	Gestión documental de la Ventanilla Única
<b>Jefatura inmediata</b>	Jefe de la Unidad de Archivo Institucional	<b>Jefatura que antecede</b>	Gerente de Adquisición y Finanzas
<b>Propósito del Cargo</b>			
Realizar labores profesionales de coordinación en la gestión documental de la Ventanilla Única del Conavi, así como de asistencia de la conservación, administración, clasificación, ordenación, registro, descripción, valoración y selección del acervo documental.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1 Coordinación de la gestión documental de la ventanilla única</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las actividades de la plataforma de servicios o ventanilla única que se realizan con compañeros de trabajo o funcionarios de otras dependencias.</li> <li>• Asistir a la jefatura en el diseño y ejecución de procedimientos y directrices que se requieran para brindar un excelente servicio a los usuarios del Archivo Central y la ventanilla única.</li> <li>• Participar en la realización de estudios de usuarios referentes a la gestión de los documentos en la institución.</li> <li>• Participar en la realización de estudios de usuarios referentes a la gestión de los documentos en la institución.</li> <li>• Colaborar con los estudios sobre la recepción de los documentos en los procesos de gestión documental institucional.</li> <li>• Elaborar, revisar, corregir y firmar documentos, informes, controles, seguimientos variados, producto del quehacer diario de la ventanilla única de o temas relacionados con el cumplimiento de las funciones diarias.</li> <li>• Preparar informes, boletas de servicios, cuadros, oficios y otros documentos sobre anomalías observadas en el desarrollo de las labores de recepción, seguimiento y control de los documentos, implementando de esta manera sistemas de control interno.</li> <li>• Proporcionar datos de información variada sobre los trámites que posee la institución a los usuarios.</li> <li>• Suministrar información variada sobre los trámites que posee la institución a los otros funcionarios de la Ventanilla única, con el fin de que la brinden a los usuarios y a la vez cumplan con sus funciones.</li> <li>• Atender y resolver las consultas que presentan los superiores, compañeros del Conavi, con respecto al sistema de gestión documental.</li> <li>• Atender y resolver las consultas que presentan los superiores, compañeros del Conavi, con respecto al estado de los trámites de los documentos recibidos.</li> <li>• Coadyuvar en el análisis de sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos, trámites y registros, que se aplican en el área de trabajo, proponiendo mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de gestión, ordenación, clasificación y descripción de los documentos, y descripción de los documentos, así como proyectos que mejoren la calidad del servicio de los procesos de trabajo de la ventanilla única.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coadyuvar en la implementación de tareas preventivas a fin de lograr la conservación en adecuadas condiciones de seguridad, de los documentos físicos que se reciben y además de los documentos digitales que son tramitados en la ventanilla única.</li> <li>• Controlar la recepción, registro y entrega de los documentos tales como facturas, reclamos, cesiones de facturas, recursos de revocatoria, recursos de amparo, notificaciones judiciales, y otros tipos documentales según las necesidades del CONAVI que requieran ser tramitados por las dependencias de la institución y coordinar estas labores con el personal de apoyo que la administración suministra.</li> <li>• Incluir y actualizar los datos sobre las solicitudes, trámites y servicios que solicitan los usuarios externos del Conavi.</li> <li>• Controlar que el número de seguimiento que se le asigna a los documentos y se le brinda a los usuarios sean apropiados según el manual de procedimientos y la técnica archivística.</li> <li>• Actualizar de datos en el sistema de registro y seguimiento de documentos que la institución provea.</li> <li>• Realizar búsquedas sobre los datos que posee el gestor documental de la institución.</li> <li>• Hacer impresiones sobre los datos que se encuentran en el sistema de registro y seguimiento de documentos.</li> <li>• Entregar la documentación recibida a las diferentes dependencias en los tiempos establecidos.</li> <li>• Elaborar informes de labores sobre las labores de las funcionarias de ventanilla única para ser presentados a las jefaturas o administración en general.</li> <li>• Realizar diagnósticos y auditorías sobre los registros y labores de los funcionarios de apoyo que la administración provea para la ventanilla única.</li> <li>• Tramitar gestiones variadas que presentan los compañeros, superiores o público en general sobre la información que se encuentra en el gestor documental y sobre estudios y auditorías de la recepción, registro y administración de la información que se maneja en la ventanilla única</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 2</b> <b>Gestión de funciones administrativas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo de la Institución y la Unidad de Archivo Central.</li> <li>• Colaborar en todo tipo de funciones administrativas relacionadas con el área.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 3</b> <b>Ejecución de labores de archivística</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar en las tareas para lograr la conservación, administración, clasificación, ordenación, registro, descripción, valoración, selección y conservación del acervo documental del Conavi, según los métodos establecidos.</li> <li>• Realizar diagnósticos y auditorías sobre los registros de los documentos que realizan los funcionarios de las dependencias de la institución.</li> <li>• Llevar un control de préstamo y entrega de documentos.</li> <li>• Proporcionar información del material archivado según las normas establecidas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar informes sobre los principales hallazgos de los diagnósticos y auditorías sobre los registros de los documentos de los funcionarios de las dependencias en cumplimiento con la ley 7202 y por medio de las políticas establecidas en el tema de archivo.</li> </ul>	
<b>Resultado N° 4</b> Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.</li> </ul>	
<b>Factores de Clasificación Asociados</b>		
<b>Independencia</b>	<b>Supervisión ejercida</b>	<b>Entorno de trabajo</b>
<p>Trabaja con cierta independencia técnica, sigue procedimientos, la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos, así como instrucciones de su jefatura inmediata.</p> <p>Es evaluado, por la jefatura de la Unidad de Archivo Institucional mediante el cumplimiento oportuno de las actividades que le sean asignadas, por los insumos y funciones en el área de archivística, así como la eficiencia, calidad y oportunidad de la gestión documental de Ventanilla Única.</p>	Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal de menor nivel.	<p><b>Lugares:</b> Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, coordinado las gestiones de la ventanilla única, le puede corresponder trabajar fuera de horario, cuando las necesidades así lo ameriten.</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a niveles de estrés, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias de los plazos establecidos, las entregas de documentos, así como las exigencias, tanto de los funcionarios, como del público en general, asimismo, está expuesto, al polvo de los documentos que se encuentran en los archivos.</p> <p><b>Condiciones:</b> Las actividades requieren esfuerzo mental, concentración y cuidado para la conservación y manejo de documentos y archivos, así como para los controles sobre la documentación recibida y material de archivo, asimismo, esfuerzo físico, para trasladar correspondencia y archivar expedientes.</p>
<b>Modalidad de trabajo</b>	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.	
<b>Impacto de la gestión</b>	<b>Relaciones de trabajo</b>	<b>Activos, Equipo, Insumos</b>
<p>Realiza labores profesionales en actividades de gestión documental de la ventanilla única y además por la colaboración que brinda en la conservación, administración, clasificación, ordenación, registro, descripción, valoración, selección y conservación del acervo documental.</p> <p>El incorrecto manejo de la información y el inadecuado registro de documentos podría ocasionar problemas económicos de gran trascendencia para la institución (pérdidas financieras, judiciales, aspectos legales), además de esto los errores con la manipulación de la documentación que es recibida en la Ventanilla Única, podrían generar atrasos importantes para la toma de decisiones que la Institución deba tomar, así</p>	Tiene relación con superiores, compañeros del Conavi, público en general, que llega a la ventanilla única, en las cuales coordina actividades, solicita y brinda información y atiende consultas, por lo que las relaciones deben manejarse con buen trato, tacto y cortesía.	Tiene bajo su responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliario y equipo asignado</li> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Documentos que ingresan a la ventanilla única y digitalmente</li> <li>Archivo Institucional</li> </ul>

como pérdidas económicas por multas o sanciones para el Conavi.		
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<b>Requisitos específicos</b>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bachiller universitario en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto</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> <li>Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.</li> </ul>	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de archivística.</li> <li>Normativa vigente sobre archivística (Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos).</li> </ul>	
<b>Competencias</b>		
<b>Tipo de competencia</b>	<b>Nombre de la competencia</b>	<b>Nivel de dominio</b>
<b>Transversales</b>	1. Compromiso con el servicio público	Intermedio
	2. Integridad en el desempeño de la Función Pública	Intermedio
<b>Del Grupo Ocupacional</b>	1. Análisis y solución de situaciones	Intermedio
	2. Acción estratégica e innovadora	Intermedio
	3. Gestión de calidad	Intermedio
	4. Sensibilidad tecnológica	Básico
	5. Trabajo colaborativo	Avanzado
<b>Evidencias</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>COMPORTAMIENTOS</b>	<b>EVIDENCIAS</b>
<b>Compromiso con el servicio público</b>	<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><b>Involucramiento y compromiso:</b> Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o</p>	<p>Fomenta los valores en las actividades que desempeña, de manera correcta transparente, transmitiéndolos a sus compañeros y jefatura.</p> <p>Coadyuva en el cumplimiento metas y objetivos de su unidad organizativa e institucionales, apegado a los valores.</p> <p>Colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos, por medio del trabajo en equipo, sesiones y reuniones de trabajo.</p>

	<p>equipos de trabajo y lealtad dentro de la administración pública costarricense.</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>Se encuentra totalmente comprometido con su trabajo, cumpliendo con las labores asignadas, así como los plazos establecidos, en donde asiste en la preparación de informes, reportes, solicita información, aplica instrumentos, lleva controles y seguimientos de actividades, etc.</p> <p>Cuantifica los niveles de satisfacción y de calidad de los servicios que brinda a los usuarios, a través de la preparación de diversos insumos y asistencia a los profesionales de mayor nivel.</p> <p>Satisface las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios que brinda, apegado al interés público, mediante la preparación de documentos, insumos, controles, seguimientos, etc.</p>
<p><b>Integridad en el desempeño de la función pública</b></p>	<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><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>Cumple con las metas y objetivos establecidos por su dependencia en el tiempo estipulado, a través del establecimiento de cronogramas, planes de trabajo, reportes, etc.</p> <p>Se involucra en actividades que desarrolla su unidad organizativa, para el cumplimiento de metas y objetivos, mediante trabajo en equipo, sesiones y reuniones de trabajo.</p> <p>Le da el uso adecuado a los recursos materiales y equipos que se le asignan para la ejecución de sus labores, realizando reportes en los desperfectos que puede sufrir.</p> <p>Vela por el resguardo de los recursos públicos asignados, así como, por la información que manipula, a través de boletas de control de los activos asignados.</p>
<p><b>Análisis y solución de situaciones</b></p>	<p><b>Pensamiento analítico:</b> Reconoce y comprende el entorno, su proceso de trabajo y la información significativa que se genera en involucra en el mismo, y es capaz de hacer conexiones entre datos, presentando análisis lógicos respecto de los problemas fundamentales.</p> <p><b>Autonomía/ toma de decisiones:</b> En las labores propias de su campo de actividad, es capaz de realizar análisis, proponer e implementar soluciones que resultan efectivas, para optimizar su trabajo o resolver nuevas situaciones.</p>	<p>Identifica información pertinente que le permita solucionar situaciones que se le presenten en la ejecución de sus labores, debiendo emitir reportes, correos, búsqueda de información, etc.</p> <p>Utiliza datos concernientes a los procesos de trabajo de su unidad organizativa, que le permita la solución de situaciones y conflictos, mediante estudios de la situación, búsqueda de información, consultas realizadas ya sea por teléfono, correo, chats, o personalmente.</p> <p>Establece estrategias para elegir la decisión más acertada en la ejecución de sus labores, buscando información, comparando situaciones, organizando la información, tales como, búsqueda de información, estudios, consultas, reportes, etc.</p> <p>Propone alternativas ante situaciones que se presentan en la ejecución de sus labores, mediante correos, de manera verbal, entre otros.</p>

	<p><b>Evaluar resultados y mejora continua:</b> Es capaz de sintetizar información y buscar de forma constante el establecimiento de mecanismos de mejora continua y optimización de las tareas a su cargo, compartiendo con las demás personas integrantes del equipo de trabajo, las acciones realizadas.</p>	<p>Propone ideas para mejorar las labores que ejecuta y las de su unidad organizativa, a través de lluvias de ideas, colaboración en sesiones y planes de trabajo.</p> <p>Transmite a sus compañeros ideas para las mejoras realizadas en los procesos de trabajo que ejecuta, mediante correos, reuniones, reportes, etc.</p>
Acción estratégica e innovadora	<p><b>Compresión de cambios del entorno:</b> Se adecua a los cambios y participa el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.</p>	<p>Acepta fácilmente a los cambios que surgen en su proceso de trabajo, aplicando en sus labores los lineamientos, normativas, directrices, donde se comunican los cambios.</p> <p>Identifica y se adapta a las consecuencias de los cambios en su proceso de trabajo, estudiando cada uno de los cambios, para implementarlos en sus labores.</p>
	<p><b>Innovación y creatividad:</b> Es capaz de sintetizar las dificultades que se le presentan en su trabajo y proponer soluciones alternativas que mejoren su desempeño.</p>	<p>Realiza propuestas para mejorar procesos de trabajo de su unidad organizativa, a través de correos, reportes, informes, chats, de manera personal.</p> <p>Incentiva a sus compañeros para la buscar alternativas en la solución de situaciones que se presenten en su unidad organizativa.</p>
	<p><b>Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos:</b> Influye en el actuar de las personas para mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo y el buen uso de los recursos.</p>	<p>Incentiva a sus compañeros acciones para una mejor ejecución de sus labores, recomendado se realicen actividades de actualización de conocimientos, etc.</p> <p>Utiliza mecanismos para influir en sus compañeros, con el fin de dar un buen uso y resguardo de los recursos asignados para el desempeño de sus labores.</p>
Gestión de calidad	<p><b>Aporte de excelencia y compromiso con la calidad:</b> Tiene interiorizados los estándares e indicadores de eficiencia y se compromete con nuevos proyectos que buscan mejorarla, reflejando profesionalismo y dedicación.</p>	<p>Contribuye en su unidad organizativa en la ejecución de procesos de trabajo, proyectos, entre otros, a través de presentación de insumos, informes, reportes, control y seguimiento de gestiones, entre otros.</p> <p>Tiene un alto grado de compromiso en la calidad del desempeño de sus labores, mismo que se demuestra en la preparación de informes, presentación de insumos a sus superiores, para estudios técnicos, asistencia en labores profesionales, etc.</p>
	<p><b>Mejora y optimización de su trabajo</b> Anticipa en relación a sus funciones, los requerimientos de la persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible.</p>	<p>Los servicios, insumos y asistencia profesional que brinda superaron las expectativas de los usuarios tanto interno, como externos.</p> <p>Implementa mecanismos para atender los requerimientos de los usuarios de manera rápida y oportuna, tales como cronogramas de trabajo, reportes de control y seguimiento de labores.</p>
	<p><b>Preocupación por la satisfacción de la persona usuaria:</b></p>	
Sensibilidad tecnológica	<p><b>Sensibilidad y adaptación tecnológica:</b> Se mantiene informado (a) con respecto a las tecnologías de información que se asocian a sus funciones y los cambios que le afectan, expresando una disposición</p>	<p>Se adapta de manera asertiva a los cambios tecnológicos en los procesos de trabajo, respondiendo rápidamente a las modificaciones y nuevas tendencias que se presentan; para seguir funcionando de manera óptica y poder adaptarse continuamente a tecnologías cambiantes.</p> <p>Se mantiene actualizado en las herramientas tecnológicas, que se requieren para la ejecución de sus labores, por medio de cursos de capacitación, búsqueda de información, consultas, etc.</p>

	positiva, para actualizarse, identificando beneficios personales y para su trabajo.	
	<b>Uso de tecnología para solución de situaciones:</b> Utiliza los medios tecnológicos disponibles de manera correcta para su cargo y se comunica eficazmente a través de los diferentes medios disponibles.	Aplica en los procesos de trabajos las herramientas tecnológicas que tiene a su alcance, desempeñando las gestiones que ejecuta, en los insumos que presenta y en las labores de asistencia profesional que brinda.
	<b>Gestión del conocimiento:</b> Es sensible y colabora en compartir la información y conocimiento que genera sus labores.	Transmite a sus compañeros, los conocimientos aprendidos en talleres, capacitaciones, sesiones de trabajo, etc.  Incentiva en sus compañeros, la adquisición de conocimientos que permitan la efectividad y productividad en los procesos de trabajo, orientado a los resultados y lograr un mayor rendimiento, implicándose en las áreas de trabajo para el mejoramiento de los procesos de trabajo.
<b>Trabajo colaborativo</b>	<b>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad:</b> Es capaz de modificar su comportamiento y planificación, para adaptarse a cambios que surgen en el entorno, manteniendo el profesionalismo y demostrando flexibilidad e integridad emocional, alcanzando los objetivos previstos en el tiempo establecido. Colabora proactivamente con las estrategias diseñadas para afrontar los cambios que afectan su ámbito de acción y el de la institución en general.	Se conduce de manera asertiva en situaciones de presión que surgen en la ejecución de sus labores, lo cual manifiesta en los trabajos e insumos que debe presentar donde se le presentan situaciones imprevistas que debe resolver de manera asertiva.  Aporta soluciones ante situaciones que se le presentan en la ejecución de sus labores, realizando el estudio de la situación, buscando alternativas creativas.
	<b>Manejo emocional/respeto de diferencias de comunicación e influencia:</b> Identifica escenarios de posibles situaciones de conflictos, que puedan afectar su unidad de trabajo, y que podrían dificultar, cumplir los objetivos, comunicando oportuna y objetivamente los hechos a equipo y/o superiores.	Asume los cambios que se le presentan en la ejecución de sus labores de manera positiva, implicándose en su puesto de trabajo y mostrando la disposición ante los cambios.  Analiza las situaciones que se le presentan, con el fin de resolver conflictos en su unidad organizativa, encontrando los mecanismos para superar y resolver los problemas que se le presentan en el momento de brindar la asistencia profesional, brindar insumos, elaboración de documentos, atención de consultas, etc.
	<b>Integración y colaboración en equipo:</b> Promueve el trabajo en equipo, tanto a lo interno de su unidad de trabajo, como con otras áreas de la organización y valora las experiencias e ideas de las demás personas.	Fomenta en el equipo de trabajo un ambiente de confianza y respeto, en donde interacciona con los miembros del equipo, colabora para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, a través de la ejecución de sus labores y el compromiso.  Se preocupa por equilibrar la carga laboral en el equipo de trabajo, para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, acatando instrucciones, ejecutando la labor encomendada, consultando a sus compañeros sobre el estado de su trabajo.
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión:</b>



## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO



<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>	
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	