

Oficinista Asistente-Departamento de Tesorería			
Estrato	Calificado	Clase de puesto	Oficinista de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Labores Varias de Oficina
Ubicación organizacional	Departamento de Tesorería	Proceso de trabajo	Administración y gestión documental
Jefatura inmediata	Jefe del Departamento de Tesorería	Jefatura que antecede	Gerente de Adquisiciones y Finanzas
Propósito del Cargo			
Realizar labores asistenciales administrativas en el Departamento de Tesorería, relacionadas con la gestión documental, control y suministro de información, 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 el público, personalmente, por teléfono y mediante correo electrónico. • Resolver consultas y dar información a compañeros y público en general. 		
Resultado N° 2 Registro y actualización de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y registrar documentos en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDO) y canalizar la correspondencia que ingresa a la dependencia. • Colaborar en el registro y archivo de la correspondencia y demás documentos, que ingresan a la dependencia. • Mantener ordenados y actualizados registros y archivos físicos y digitales. 		
Resultado N° 3 Preparación de documentos, mantener diversos controles sobre actividades administrativas, suministros y activos, atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar, preparar, escanear y reproducir documentos. • 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	
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, gestiones documentales, entre otros, debe velar porque sus funciones se lleven a cabo en el margen del tiempo determinado, organizando su labor óptimamente.	No le corresponde ejercer supervisión.	<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.</p>	

Modalidad de trabajo	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.	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
Realiza labores en el área de gestión administrativa, siendo la responsabilidad sobre la atención del público y administración de documentos. De no ejecutar las funciones de manera correcta, se podría afectar la relación con los usuarios, así como causar retrasos en las gestiones, deteriorando, el servicio brindado por la dependencia.	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 Debe ser amable, respetuoso, en el trato con las personas, también tener tacto y discreción.	Tiene bajo su responsabilidad: Equipo de cómputo Mobiliario y equipo asignado Teléfono Manejo de fotocopiadora, escáner
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	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.	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. Sus acciones conllevan a la puntualidad, la disciplina, el cumplimiento de las labores asignadas, la integridad y la honestidad.
	Involucramiento y compromiso: Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución, con el servicio público.	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. 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.
	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.	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. Se identifica con las situaciones, consultas y exigencias de los usuarios, para lo cual muestra interés y una actitud resolutiva.
Integridad en el desempeño de la función pública	Probidad (actuación intachable): Su actuar es intachable, correcto y se atiene a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.	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. 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.
	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.	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.
Calidad y Productividad	Administración adecuada de los recursos: Es una persona proactiva ante el cuidado de los materiales, herramientas y	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.

	equipos y propone opciones que maximicen su rendimiento y prevengan pérdidas.	
	<p>Resultados oportunos y a tiempo</p> <p>Satisfacción del ente o persona usuaria</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>	<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>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>
	<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</p> <p>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> <p>Cuidado de espacio de trabajo y recursos</p> <p>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>	<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> <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>

Trabajo Colaborativo	<p>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad: Se adapta y trabaja en distintas situaciones a pesar 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>	<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.</p>	
	<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>	<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>	
	<p>Integración y colaboración en equipo: Demuestra interés y disposición para trabajar de forma integrada y colaborativa con otras personas.</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>	
Control de Actualizaciones		N° de Versión:	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	