

Misceláneo de Servicios Básicos de Mensajería Interna Gerencia de Conservación de Vías y Puentes			
Estrato	Operativo	Clase de puesto Especialidad/Formación	Misceláneo de Servicio Civil 1 Labores Básicas de Mantenimiento
Ubicación organizacional	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Proceso de trabajo	Provisión de servicios de mensajería interna
Jefatura inmediata	Gerente de Conservación de Vías y Puentes	Jefatura que antecede	Director (a) Ejecutivo (a)
Propósito del Cargo			
Realizar labores operativas, orientadas a la provisión de servicios básicos de mensajería a nivel interno en la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Distribución y retiro de correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> Retirar, ordenar y distribuir correspondencia, facturas, cheques, publicaciones y otros documentos y valores, en las diferentes instituciones públicas y empresas privadas. 		
Resultado N° 2 Control y reporte de actividades a su cargo	<ul style="list-style-type: none"> Mantener controles sobre las actividades bajo su responsabilidad. Preparar y entregar reportes sobre las actividades realizadas, las irregularidades en la ejecución de sus labores. 		
Resultado N° 3 Atención de consultas	<ul style="list-style-type: none"> Resolver consultas y suministrar información a superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo. 		
Resultado N° 4 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> 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 de su jefatura inmediata, es evaluado, por el resguardo de los documentos y de la correspondencia que distribuye.	No le corresponde ejercer supervisión.	Lugares: Labora dentro de las instalaciones del Conavi, sin embargo, le corresponde trasladarse fuera de la Institución, para entregar correspondencia, además, debiendo trabajar fuera de la jornada de trabajo. Ambiente: Estando expuesto caídas, polvo y humedad. Condiciones: Su labor, demanda esfuerzo físico, en el momento de trasladarse, para realizar la distribución de correspondencia.	
Modalidad de trabajo	Por sus características, el cargo no está sujeto a teletrabajo.		

Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Ejecuta labores operativas de distribución y entrega de correspondencia.</p> <p>Errores cometidos en el desempeño de su trabajo pueden generar pérdidas de documentos, y retrasos en los procesos de trabajo.</p>	<p>Tiene relación constante con superiores, compañeros, por lo que debe manejarse con respeto y discreción.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <p>Mobiliario y equipo asignado Manejo y custodia de documentos Manejo de valores (facturas, cheques)</p>
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segundo ciclo de educación general básica aprobado, ó Primer ciclo de educación general básica aprobado y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con el puesto, ó Conclusión de estudios de la etapa prevocacional, ó Certificado de una institución de enseñanza especial que capacite para el desempeño del puesto y dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto. <p>Requisitos legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Poseer la licencia de conducir respectiva vigente, cuando el cargo y las necesidades institucionales, así lo exijan. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de documentos. 	
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	Básico
	3. Trabajo Colaborativo	Básico
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	Adhesión a valores del servicio público:	Cumple de manera consciente, diligente y oportunamente sus deberes y obligaciones, relacionadas con su cargo, apego a los valores y procesos de trabajo.

	<p>Comprende los valores, políticas y objetivos de su labor y el impacto de estas, en la administración pública costarricense.</p>	
	<p>Involucramiento y compromiso: Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución, con el servicio público.</p>	<p>Busca la puntualidad y calidad en las labores que ejecuta, asumiendo con diligencia, dedicación y esfuerzo en sus labores, proyectando en sus acciones, el espíritu de servicio y la satisfacción a los usuarios.</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>Posee un espíritu empático para satisfacer las necesidades y exigencias de los usuarios, brindando un servicio de calidad y oportuno.</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 desenvuelve de manera correcta en la ejecución de sus labores, así como, en el trato hacia superiores, compañeros, usuarios de los servicios y productos que brinda, acatando las instrucciones de su jefatura, superiores y siguiendo procesos de trabajo.</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>Da el uso responsable y correcto a los equipos e instrumentos de trabajo que utiliza, implementando los conocimientos adquiridos para su manejo, por medio de capacitaciones, e instrucciones generales.</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>Proporciona la custodia de los equipos e instrumentos de trabajo que le son provistos para el desempeño de sus labores, además, vela por su buen funcionamiento, de igual manera, por el mantenimiento, llevando los controles correspondientes, a través de bitácoras, reportes, etc.</p>

	Resultados oportunos y a tiempo Satisfacción del ente o persona usuaria	<p>Asume con diligencia y dedicación los deberes y obligaciones bajo su responsabilidad, para el cumplimiento oportuno de sus labores, garantizando productos de calidad, y satisfaciendo los requerimientos de los usuarios.</p> <p>Adopta e implementa mejoras en las prácticas y ejecución de procesos de trabajo inherentes a su cargo, presentado un producto o servicio de calidad, proyectando en sus acciones la satisfacción a los usuarios.</p>
	Trabajo confiable y seguro: Cumple a cabalidad las metas que se le asignan, optimizando los tiempos de respuesta, en pro de satisfacer las necesidades del ente o persona usuaria y asegurar un trabajo confiable y seguro.	
	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 cuenta.	Dirige sus esfuerzos a realizar propuestas de mejora continua en los procesos de trabajo, optimización de recursos y tiempo de respuesta, comunicándolo a su jefatura.
Dominio y aplicación práctica	Uso y dominio de herramientas e insumos Conoce su campo de trabajo, se apega a los protocolos e instrucciones: Conoce de forma general su ámbito de trabajo y muestra interés por incorporar aprendizaje para realizar un adecuado uso de los recursos a su cargo.	Emplea de manera correcta, los recursos que se le asignan para el desempeño de sus labores, administrándolos de manera adecuada y racional, aplicando los conocimientos adquiridos, para su utilización.
	Cuidado de espacio de trabajo y recursos: Mantiene ordenada la información de su quehacer: Mantiene ordenada la información y sus espacios de trabajo y sigue las normas de seguridad.	
	Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad: Se adapta y trabaja en distintas situaciones a pesar de que ello altere lo	Proporciona la protección y cuidado al equipo e instrumentos que tiene bajo su responsabilidad, siguiendo las medidas de seguridad y resguardo de los mismos.
Trabajo Colaborativo	Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad: Se adapta y trabaja en distintas situaciones a pesar de que ello altere lo	Procede de manera correcta con una actitud proactiva, a los cambios que se le presentan en sus procesos de trabajo, por instrucción de su jefatura, asumiéndolos con responsabilidad y asertividad.

	<p>programado y acepta positivamente los cambios que impactan a la organización, o a sus funciones y tareas, manteniendo información sobre los cambios relacionados con las funciones y tareas que le competen.</p>	
	<p>Manejo emocional/respeto de las diferencias, comunicación e influencia: Manifiesta respeto por las demás personas, en situaciones de controversia o desacuerdo y mantienen autocontrol cuando se presentan problemas en su grupo de trabajo.</p>	<p>Fomenta un ambiente de respeto, el cual contribuye a las relaciones interpersonales, respondiendo a situaciones de conflicto de manera positiva y mostrando tolerancia hacia las opiniones de los demás.</p>
	<p>Integración y colaboración en equipo: Demuestra interés y disposición para trabajar en forma integrada y colaborativa con otras personas.</p>	<p>Participa como parte de un equipo de trabajo, el involucra coadyuva a sus compañeros, para el cumplimiento de metas, objetivos y plazos establecidos, interés y ofreciendo el apoyo que se requiera.</p>
Control de Actualizaciones		N° de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:
Persona responsable:		Fecha: