ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Oficinista- Secretaría de Actas			
Estrato	Calificado	**Clase de puesto**	Oficinista de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Labores Varias de Oficina
Ubicación organizacional	Secretaría de Actas	**Proceso de trabajo**	Administración de documentos y gestión administrativa
Jefatura inmediata	Jefe de la Secretaría de Actas	**Jefatura que antecede**	Consejo de Administración

Propósito del Cargo

Realizar labores asistenciales y de apoyo en la Secretaría de Actas, relacionadas con trámites, administración y gestión documental, suministro de información, tanto de forma digital como de forma física., así como atención del público.

Actividades Claves según los Resultados de la Clase

Resultado N° 1 **Atención al público**	• Atender el público, personalmente, por teléfono y mediante correo electrónico. • Resolver consultas y dar información a compañeros y público en general. • Comunicar las anomalías que se presenten para que sean corregidas a la mayor brevedad. • Notificar resoluciones, notas u otros documentos.
Resultado N° 2 **Preparación, registro, control y actualización de documentos**	• Preparar los oficios, cuadros, informes y otros documentos. • Redactar oficios en apoyo a la parte secretarial cuando sea necesario. • Recibir, ingresar 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 todos los documentos, los procesos y sistemas existentes para una mejor gestión a la hora de consultar.
Resultado N° 3 **Mantener diversos controles sobre actividades administrativas, suministros y activos**	• Controlar y solicitar los artículos de oficina necesarios para laborar, así como verificar que los activos se encuentren en buen estado de uso y realizar los respectivos reportes cuando es necesaria su sustitución. • Velar porque los controles establecidos sobre las actividades bajo responsabilidad, se cumplan de manera correcta para disminuir los errores que se puedan dar.
Resultado N° 4 **Atención de labores de apoyo administrativo, asignadas por la jefatura**	• 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	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

evaluada, mediante la calidad de las labores de atención al público, preparación de documentos, gestiones documentales, entre otros.		un mayor tiempo del estipulado para la jornada ordinaria cuando las circunstancias así lo ameriten.
		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.
		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.
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, teniendo la responsabilidad sobre la atención del público y administración de documentos. 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.	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 Administración de suministros de oficina
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	Académicos: • Bachiller en educación media, o título equivalente. Experiencia: • Dos años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad el puesto. Capacitación: • 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	• Servicio al cliente • Gestión Documental • Sistemas Informáticos (Word, Excel, Power Point, entre otros)	

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

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	Destacado
	2.Dominio y aplicación práctica	Avanzado
	3.Trabajo Colaborativo	Intermedio

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 cumplimento 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 es actuar es intachable, correcto y se atiene a los	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.

	valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.	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 (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.	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:** 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.	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.
	Resultados oportunos y a tiempo **Satisfacción del ente o persona usuaria** **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.	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.
	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.	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.

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Dominio y aplicación práctica	**Uso y dominio de herramientas e insumos. / Conoce su campo de trabajo, se apega a los protocolos e instrucciones:** Domina el quehacer e identifica y comunica oportunidades de mejora, relevantes para lograr el dominio y uso de instrumento de manera idónea.	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.
	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.	Mantiene organizado su lugar de trabajo, guardando la seguridad laboral.
Trabajo Colaborativo	**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.	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.
	Manejo emocional/respeto de las diferencias, comunicación e influencia: Tiene apertura para recibir aportes de la otras personas y variar su criterio, a fin de llegar a un acuerdo que	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.

	ayude a solucionar conflictos, sostiene relaciones cordiales y aporta ideas que contribuyan a resolver la situación.	
	Integración y colaboración en equipo: Contribuye a generar un buen clima de trabajo y de cooperación, mostrando interés por brindar aportes significativos.	Se compromete a laborar en equipos de trabajo, para conseguir metas y objetivos, mostrado interés en colaborar con los integrantes del equipo, manteniendo una buena comunicación, brindado recomendaciones para el mejoramiento de las labores que realizan.

Control de Actualizaciones			N° de Versión:
Aspecto modificado:		**Documento de referencia:**	
Persona responsable:		**Fecha:**	