

| Secretaria (o)-Departamento de Peajes | | | |
|---|--|-------------------------------|---|
| Estrato | Calificado | Clase de puesto | Secretario de Servicio Civil 1 |
| | | Especialidad/Formación | Sin Especialidad |
| Ubicación organizacional | Departamento de Peajes | Proceso de trabajo | Control y ejecución de trámites administrativos de apoyo secretarial |
| Jefatura inmediata | Jefe del Departamento de Peajes | Jefatura que antecede | Director (a) de Servicio al Usuario y Recaudación/ Director (a) Ejecutivo (a) |
| Propósito del Cargo | | | |
| Realizar labores secretariales en el Departamento de Peajes, orientadas al control y ejecución de trámites administrativos, relacionados con la organización y seguimiento de agenda, redacción de documentos, atención de llamadas, entre otras. | | | |
| Actividades Claves según los Resultados de la Clase | | | |
| Resultado N° 1 Apoyo secretarial | <ul style="list-style-type: none"> Asistir a la jefatura de la dependencia, en labores tales de coordinación y planeación de la agenda de actividades y compromisos. Atender la logística de las reuniones que se realizan en la dependencia. Tomar la minuta de las reuniones que se realizan en la Dependencia. | | |
| Resultado N° 2 Redacción, custodia 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 jefe inmediato. Controlar 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 realiza su labor y sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades. | | |
| Resultado N° 3 Atención al público, atención de labores de apoyo 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. Participar en capacitaciones que sean necesarias para las labores desempeñadas, así, como ampliar conocimientos. 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 |
| <p>Sigue instrucciones indicadas por parte de su jefatura, atacando disposiciones y lineamientos establecidos, su trabajo es evaluado mediante el apoyo secretarial brindado a la jefatura, así como por la redacción y preparación de documentos, manejo del archivo, atención a usuarios.</p> | <p>Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal de menor nivel.</p> | <p>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> <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 mental, para la redacción de oficios.</p> |
| Modalidad de trabajo | <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> | |
| Impacto de la gestión | Relaciones de trabajo | Activos, Equipo, Insumos |
| <p>Realiza labores secretariales, siendo responsable del seguimiento y actualización de la agenda de actividades, manejo, seguimiento de la documentación, velando porque sus gestiones se efectúen manera oportuna.</p> <p>De no ejecutar las funciones de manera correcta, se podrían generar problemas con las reuniones y actividades que le programa a la jefatura, de igual manera, la pérdida de documentos, puede causar retrasos en las actividades.</p> | <p>Se relaciona directamente con su jefatura inmediata, 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 fotocopidora, escáner La administración de documentos |
| Requerimientos Específicos | | |
| Requisitos específicos | <p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de Técnico en Secretariado. <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. • 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"> • Archivo • Servicio al cliente • Sistemas Informáticos (Word, Excel, Power Point, entre otros). • Redacción y ortografía | |

| 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 | Básico |
| | 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 personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad por la ciudadanía y el servicio público. | 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. |

| | | |
|---|--|--|
| 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, dándole 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</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>Satisfacción del ente o persona usuaria</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>Trabajo confiable y seguro: Cumple con las tareas asignadas en el tiempo y forma establecida, de acuerdo a los procedimientos respectivos.</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>Para hacer su trabajo, aplica y utiliza los conocimientos e insumos requeridos para su campo de actividad.</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 mantiene al día con la información y conocimientos necesarios para realizar sus tareas.</p> |
| Trabajo Colaborativo | <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>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>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>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>Integración y colaboración en equipo: Contribuye a generar un buen clima de trabajo y de cooperación, mostrando</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> |

| | | |
|---|---|---|
| | interés por brindar aportes significativos. | |
| Análisis y Solución de Situaciones | <p>Pensamiento analítico: Es capaz de reconocer y aplicar en su campo de actividad, conceptos básicos, sentido común y experiencia previa en la solución de un problema, o situaciones que se le presentan.</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 sus labores, tal es el caso de la preparación y redacción de documentos, técnicas de archivo, control y seguimiento de las gestiones administrativas. |
| | <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> | 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>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> | 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. |
| Control de Actualizaciones | | N° de Versión: |
| Aspecto modificado: | | Documento de referencia: |
| Persona responsable: | | Fecha: |