

Misceláneo de Servicios Básicos de Mensajería Interna			
Estrato	Operativo	Clase de puesto	Misceláneo de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Labores Básicas de Mantenimiento
Ubicación organizacional	Dirección de Tecnologías de información	Proceso de trabajo	Provisión de servicios de mensajería interna
Jefatura inmediata	Director de Tecnologías de información	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.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Distribución y retiro de correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> Asistir en la gestión del archivo de la Dirección de Tecnologías de Información, con labores sencillas tales como acomodar y ordenar documentos, ordenar en ampos o cajas; entre otros; de acuerdo con las instrucciones de personal de mayor nivel ocupacional o por la jefatura de la Dirección. Colaborar en la gestión documental mediante las carpetas de SIGEDO. Recibir, ordenar y distribuir correspondencia tanto a lo interno de la Dirección como a otras Unidades Organizativas. 		
Resultado N° 2 Control y reporte de actividades a su cargo	<ul style="list-style-type: none"> Brindar seguimiento y/o cierre telefónico de las boletas ITOP. 		
Resultado N° 3 Atención de consultas	<ul style="list-style-type: none"> Asistir a los analistas del Departamento de Gestión de Proyectos en labores sencillas tales como convocar a una reunión o generar boletas sencillas de soporte, de poca complejidad y en concordancia con las instrucciones de personal de mayor nivel ocupacional o por la jefatura de la Dirección. Brindar apoyo en la elaboración de minutas de reuniones; bajo la guía de personal de mayor nivel ocupacional o la Jefatura de la Dirección. Resolver consultas y suministrar información a superiores, compañeros y público en general. 		
Resultado N° 4 Atención de otras actividades asignadas	<ul style="list-style-type: none"> Participar en la verificación y registro anual de los activos de la Dirección, con labores sencillas tales como la observación de placas patrimoniales y la anotación en registros, entre otros. 		
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	
Ejecuta labores operativas de distribución y entrega de correspondencia. Errores cometidos en el desempeño de su trabajo pueden generar pérdidas de documentos, y retrasos en los procesos de trabajo.	Tiene relación constante con superiores, compañeros, por lo que debe manejarse con respeto y discreción.	Tiene bajo su responsabilidad: Mobiliario y equipo asignado Manejo y custodia de documentos Manejo de valores (facturas, cheques)	

Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	Académicos:	
	<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. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	Requisitos legales:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Poseer la licencia de conducir respectiva vigente, cuando el cargo y las necesidades institucionales, así lo exijan. • 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	3. Calidad y Productividad	Avanzado
	4. Dominio y aplicación práctica	Básico
	5. 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.	Cumple de manera consciente, diligente y oportunamente sus deberes y obligaciones, relacionadas con su cargo, apego a los valores y procesos de trabajo.
	Involucramiento y compromiso: Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución, con el servicio público.	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.
	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.	Posee un espíritu empático para satisfacer las necesidades y exigencias de los usuarios, brindando un servicio de calidad y oportuno.

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 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.
	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.	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.
Calidad y Productividad	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.	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.
	Resultados oportunos y a tiempo	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.
	Satisfacción del ente o persona usuaria	
	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.	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.
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	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.
	Conoce su campo de trabajo, se apegando 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.	
Trabajo Colaborativo	Cuidado de espacio de trabajo y recursos:	Proporciona la protección y cuidado al equipo e instrumentos que tiene bajo su responsabilidad, siguiendo las medidas de seguridad y resguardo de los mismos.
	Mantiene ordenada la información de su quehacer: Mantiene ordenada la información y sus espacios de trabajo y sigue las normas de seguridad.	
Trabajo Colaborativo	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 información sobre los cambios	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.

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	relacionados con las funciones y tareas que le competen.			
	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.	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.		
	Integración y colaboración en equipo: Demuestra interés y disposición para trabajar en forma integrada y colaborativa con otras personas.	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 ofrendo el apoyo que se requiera.		
Control de Actualizaciones			N° de Versión: 2	
Aspecto modificado:	Funciones	Documento de referencia:	TIF-01-2022-0156 (1326) fecha 02 de diciembre de 2022	
Persona responsable:	Melvin Cerdas	Fecha: 21-04-2023	Actualizado en intranet	