

# ASISTENTE DE RECEPCIÓN, REGISTRO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

## PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores asistenciales relacionadas con la asignación, distribución, ejecución y control de las actividades asignadas al área de recepción registro y entrega de documentos.

## FUNCIONES PRINCIPALES

**Función Apoyo Administrativo:** Realizar actividades de índole auxiliar y asistencial de oficina y en apego a los procedimientos y métodos definidos según corresponda.

- Asignar y controlar las labores de recepción, registro y entrega de documentos de un grupo de trabajo.
- Elaborar los roles de trabajo del personal a cargo.
- Ejecutar los procedimientos establecidos para la recepción, registro y entrega de documentos.
- Elaborar reportes estadísticos.
- Velar por el mantenimiento y uso adecuado de los materiales y equipo asignados y reportar las fallas del equipo.
- Recibir, revisar y registrar cualquier documento presentado por un usuario y que va dirigido a un despacho judicial.
- Contar y anotar la cantidad de folios y el tipo de documentos que presenta el usuario en la parte frontal del documento original.
- Plasmar un sello de “recibido conforme”, según los documentos aportados por el usuario.
- Clasificar y colocar el documento en el casillero correspondiente del despacho, aclarando que si el escrito es urgente, se debe trasladar inmediatamente donde corresponde para su ejecución.
- Clasificar los escritos según pertenezca a procesos nuevos o en trámite, e incluir en el sistema informático S.A.C. la información correspondiente.

- Escanear documentos.
- Imprimir la carátula del expediente nuevo, adjuntar los documentos y engrapar.
- Imprimir listados de entrega.
- Entregar a cada despacho los documentos.
- Archivar los listados de recibido en los ampos correspondientes.
- Anotar en libros de registros información variada.
- Atender al público, el teléfono y brindar información sobre asuntos a cargo de la oficina.
- Colaborar con otras actividades de apoyo administrativo.
- Realizar otras labores propias del cargo.

## FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

### Responsabilidad por funciones

La responsabilidad está limitada por revisiones periódicas del trabajo. Una incorrecta ejecución de éste puede afectar el curso normal de las actividades por lo cual para el desarrollo de éstas existen métodos, procedimientos normas, lineamientos y demás disposiciones administrativas debidamente establecidas. Además es responsable de aplicar las normas de seguridad e higiene ocupacional correspondientes.

### Por relaciones de trabajo

El trabajo exige la relación con otras personas no pertenecientes a su área de trabajo, con el fin de dar u obtener información rutinaria; internamente las relaciones se dan con sus superiores, compañeros de áreas de trabajo, así como con los de otras dependencias.

### Por equipo materiales y valores

Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de sus actividades.

### Condiciones de trabajo

Generalmente, esta actividad se realiza en condiciones controladas de oficina las cuales demandan de cierto esfuerzo mental. Pueden ser desarrolladas de forma individual o en equipo. Además, esta labor demanda mantener una misma posición la mayor parte de la jornada laboral. Para el cumplimiento de esta labor el ocupante del cargo se encuentra sujeto a plazos establecidos.

### Consecuencia del error

Los errores que eventualmente se cometan pueden causar daños o atrasos en los procesos administrativos; no obstante, existen mecanismos que permiten detectarlos y corregirlos a tiempo.

### Supervisión ejercida

Le corresponde supervisar personal de menor nivel.

### Supervisión recibida

Trabaja siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto; procedimientos y disposiciones administrativas. La labor es evaluada mediante la apreciación de la eficiencia y calidad de los resultados obtenidos.

## COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS	Dominio de la competencia		
	Acceptable	Eficiente	Superior
Compromiso			
Ética y transparencia			
Excelencia			
Responsabilidad			
Servicio de calidad			

## Compromiso

Actuar con responsabilidad cumpliendo con los deberes y obligaciones asignados.

### -Conductas observables:

- Demuestra un alto nivel de compromiso con la institución y las personas usuarias, perseverando en la obtención de los resultados pese a los obstáculos o dificultades.
- Se esfuerza por hacer bien su trabajo y pone en práctica nuevas formas sin dejar de hacerlo de una manera eficiente.
- Pone en práctica diferentes alternativas o estrategias para lograr los objetivos institucionales cuando el procedimiento inicialmente planteado no funciona.

## Ética y transparencia

Guiarse con apego a los principios de integridad y honradez; sentir y obrar en todo momento con transparencia para que mediante sus actuaciones promueva la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona durante el ejercicio de su responsabilidad.

### -Conductas observables:

- Actúa permanentemente dentro de las normas éticas y morales.
- Muestra disposición a actuar honestamente incluso en situaciones riesgosas y difíciles.
- Demuestra un comportamiento intachable desde lo personal hacia lo laboral, actuando siempre conforme a los lineamientos y políticas establecidas por la institución.

## Excelencia

Cumplir con los deberes y obligaciones en un marco de innovación y creatividad que asegure el desarrollo de las funciones con un alto nivel de desempeño.

### -Conductas observables:

- Se preocupa por progresar continuamente en la efectividad del trabajo.
- Muestra interés por aprender prácticas, conceptos y herramientas útiles para desempeñar su trabajo.
- Identifica, desarrolla y aplica alternativas de cumplimiento y solución en la consecución de los objetivos planteados.

## Responsabilidad

Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos asumiendo las consecuencias de sus actos, por encima de sus propios intereses, esforzándose por dar más de lo que se le pide y colaborando, con los demás.

### -Conductas observables:

- Realiza esfuerzos adicionales, cumpliendo tareas que van más allá de sus responsabilidades.
- Demuestra capacidad para establecer prioridades y enfocar esfuerzos hacia el logro de los deberes, obligaciones y compromisos de la institución como si fuera suyos.
- Rinde cuentas de los resultados de su gestión, mostrando un alto grado de responsabilidad por las consecuencias de sus resultados.

## Servicio de Calidad

Brindar un servicio público ágil, oportuno y de calidad a los usuarios internos y externos de la institución.

### -Conductas observables:

- Demuestra interés por comprender adecuadamente las necesidades de los usuarios internos y externos.
- Responde a los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos en forma oportuna y efectiva.
- Mantiene una actitud proactiva, cordial y asertiva con relación a los usuarios internos y externos.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Aprendizaje permanente			
Discreción			
Orden			
Sentido de urgencia			
Trabajo bajo presión			

### Aprendizaje permanente

Aprovechar las oportunidades de ampliar su conocimiento de manera autónoma, individual y por propia iniciativa, así como la disposición de aprender. Buscar medios para estar al día y encontrar las formas más convenientes de aplicar las técnicas relacionadas con el trabajo, poniendo en práctica información, sistemas y métodos de trabajo novedosos.

### -Conductas observables:

- Adquiere y asimila rápidamente nuevos conocimientos con el fin de utilizarlos en su función.
- Dedicar tiempo a perfeccionarse, a través de la investigación e indagación, sobre conocimientos útiles para el desempeño de su función.
- Realiza esfuerzos por aplicar los conocimientos adquiridos, a los retos y desafíos que se presentan en el desempeño de su función.

### Discreción

Actitud a salvaguardar información y mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.

### -Conductas observables:

- Se esfuerza por demostrar interés en aportar confiabilidad en todos aquellos procesos asignados, y cumplir satisfactoriamente con lo requerido y esperado.
- Ante el manejo de información confidencial y restringida actúa con celo y hermetismo, de manera que se le puede confiar cualquier dato, evitando filtración de información.
- Es sumamente confiable en su gestión, aporta gran seguridad tanto en los medios como en los fines que utiliza, esto incide de manera significativa en sus resultados positivos.

### Orden

Organizar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible.

#### -Conductas observables:

- Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos.
- Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función.
- Establece prioridades y plazos y aprovecha el tiempo.

### Sentido de urgencia

Dar resolución sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es "hacer lo que se necesita hacer" de forma inmediata. Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.

#### -Conductas observables:

- Establece un orden de prioridades atendiendo los casos por su impacto e importancia.
- Da respuesta inmediata a situaciones complejas, a través de varias alternativas de actuación.

- Hace lo que hay que hacer, incluso cuando no es tan evidente y se requiere de asertividad y determinación.

### Trabajo bajo presión

Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; implica evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.

#### -Conductas observables:

- Logra mantener invariables su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo.
- Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura y sentimientos de las otras personas.
- Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa.

## COMPETENCIAS TÉCNICAS

### ÁREAS DE CONOCIMIENTO

#### CULTURA INSTITUCIONAL

- Ética y Valores compartidos que orientan el accionar institucional
- Atención a la persona usuaria
- Políticas institucionales

#### APOYO A LA GESTIÓN

- Conocimientos en manejo, archivo de documentos y de expedientes
- Conocimientos de tramitología institucional y procesos internos de la oficina en la que se desempeña
- Conocimientos básicos en los que atiende la oficina

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Redacción y ortografía
- Servicio de calidad para la persona usuaria

## SISTEMAS DE APOYO A LA FUNCIÓN

- Dominio de herramientas informáticas y de los sistemas operativos de uso institucional

## REQUISITOS ACADÉMICOS

- Bachiller en Educación Media

## EXPERIENCIA

- Requiere un mínimo de un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto

### CLASE ANCHA: ASISTENTE ADMINISTRATIVO 3 PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): ASISTENTE DE RECEPCIÓN, REGISTRO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

Grupo Ocupacional: Apoyo Administrativo

Aprobada: Corte Plena  
Sesión: Nº 41-15 del 16 de noviembre 2015  
Artículo: XII