

# AUXILIAR ADMINISTRATIVO

## DP JEDO

### NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecutar labores auxiliares administrativas en la Unidad de Delincuencia Organizada.

### ACTIVIDADES PRINCIPALES

- Redactar notas sencillas y confeccionar diversos documentos como constancias, reportes, solicitudes, entre otros.
- Comunicar circulares, formularios y otros similares, a las personas de la unidad.
- Manejar la cuenta oficial del correo electrónico de la unidad.
- Transcribir documentos diversos tales como oficios, cartas, informes estadísticos y otros.
- Llevar el rol y asignar personas Defensoras Públicas para efectos de indagatorias.
- Asignar personas Defensoras Públicas a los casos que ingresan a la unidad de conformidad con el rol de la oficina.
- Confeccionar apersonamientos de personas Defensoras Públicas y enviarlos al Juzgado o Tribunal Especializado en materia de delincuencia organizada.
- Revisar en el sistema informático las alertas de posibles solicitudes de persona Defensora Pública.
- Funcionar como enlace entre los despachos donde se tramita la causa y la Defensa Pública.
- Revisar, imprimir y agendar notificaciones.
- Ingresar en la agenda electrónica las diligencias señaladas a las personas Defensoras Públicas.
- Anotar el trabajo que entregan las personas Defensoras Públicas en el libro de actas.
- Realizar la agenda de la oficina.
- Recibir, sellar, clasificar, distribuir, archivar y despachar documentos variados, expedientes, suministros y otros siguiendo los sistemas administrativos existentes.
- Actualizar y mantener archivos físicos y digitales, propios del despacho en que se ubica.

- Rendir reportes sobre asuntos de rutina, solicitar y suministrar información variada.
- Hacer las solicitudes de materiales y útiles de oficina, distribuirlos y mantener su control; reportar los desperfectos que sufre el equipo de la oficina.
- Brindar atención a los usuarios de forma personal o vía telefónica.
- Revisar y extraer información variada de documentos físicos o electrónicos para diversos fines.
- Colaborar con los informes del despacho (PAO, SEVRI, entre otros).
- Programar videoconferencias entre Centros Penales y la Defensa Pública para visitas carcelarias y programa social entre familias de la defensa pública.
- Enviar informes de videoconferencias pertenecientes al programa social entre familiares de privados de libertad de la Defensa Pública.
- Coordinar lo referente a las ayudas económicas a las personas usuarios de la Defensa Pública que lo requieran.
- Rotular expedientes y archivos; así como ordenar los mismos.
- Entregar documentos a otros despachos judiciales y enviar citas por correo electrónico.
- Enviar de discos y faxes a las diferentes oficinas del Poder Judicial.
- Realizar informes variados (usuarios, audiencias, diligencias, de labores, boletas de fotocopias, entre otros)
- Mantener actualizados diferentes controles que se llevan en la unidad tales como: asistencia, vacaciones, registros y controles de entrada y salida de documentos, correspondencia, distribución de materiales, expedientes y otros; así como los que se derivan del accionar de la oficina (libro de usuarios, señalamientos, libro de rol para asignación de casos a las personas Defensoras Públicas, minutas, número de causas, por número de apersonamiento; usuarios atendidos, por género, edad, y elegibilidad para los servicios, libro de salidas y entradas de la oficina, registro de activos, entre otros).
- Consultar los sistemas informáticos utilizados en la institución.
- Realizar constancias de las llamadas telefónicas realizadas a la persona usuaria.
- Escanear documentación.
- Asistir capacitaciones propias del área de su competencia.

- Atender el teléfono y evacuar dudas de las personas usuarias.
- Mantener actualizada la pizarra informativa.
- Realizar otras labores propias del cargo.

### FACTORES DE CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS

#### 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.

Es responsable de actualizarse constantemente sobre temas propios de su campo de competencia, así como de actuar con decoro en el desempeño de su cargo y en la conducción de su vida privada.

Debe guardar confidencialidad, discreción y prudencia, durante el desarrollo de sus tareas, así como actuar bajo los principios de probidad y transparencia.

Debe aplicar los procedimientos, disposiciones administrativas y legales; así como las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas.

#### 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 y personas usuarias externas.

#### 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. 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.

Tales actuaciones, podrían dar lugar a responsabilidades de carácter civil, penal y administrativo, al servidor, comprometiendo adicionalmente la responsabilidad patrimonial del Estado, responsable último del servicio prestado por la Defensa Pública.

## Supervisión ejercida

No ejerce supervisión.

## Supervisión recibida

Trabaja siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto; procedimientos y disposiciones administrativas.

Además, su labor es evaluada a través de los indicadores de gestión establecidos por la Institución, así como a través de la apreciación de la eficiencia y calidad de los resultados obtenidos.

## COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Probidad			
Adaptabilidad			
Discreción			
Sentido de Pertenencia			

### Probidad

Actuar con rectitud, honradez, integridad y transparencia en el desempeño de su cargo y en su vida privada; implica anteponer el interés particular al general o bien común, así como permanecer firmes ante las adversidades y las influencias negativas.

#### -Conductas observables:

- Asegura un adecuado equilibrio entre su vida personal y laboral.
- Demuestra coherencia entre lo que dice y lo que hace.
- En el desempeño de sus funciones, antepone el bien común a sus intereses personales.
- Respeta cabalmente la normativa y aplica la ética y valores en su vida cotidiana.
- Mantiene los niveles de confidencialidad con relación a la información que maneja.
- Denuncia o comunica riesgos o situaciones anómalas que ponen en riesgo los valores y principios de la probidad.
- Induce a otros a actuar con valores.
- Reconoce los errores que comete y se muestra dispuesto a repararlos.

#### -Escala Conductual:

- Aceptable: De manera general cumple con los principios de la probidad.
- Eficiente: Demuestra apego a los principios de la probidad y vela por que los demás se adhieran a ellos.
- Superior: Actúa de manera coherente con los principios de la probidad, sin importar cuan comprometida sean las circunstancias

### Adaptabilidad

Se asocia a la capacidad para adaptarse a distintos entornos, situaciones y personas, en forma fácil, rápida y adecuada.

#### -Conductas observables:

- Es capaz de modificar aspectos de su vida tanto familiar como personal, ante diversas situaciones.
- Piensa y actúa con rapidez de reacción amoldándose positivamente a los cambios.
- Modifica rápidamente su conducta para adecuarse a nuevas condiciones.
- Se mantiene con mentalidad abierta al cambio, lo que permite ajustarse con flexibilidad y versatilidad a nuevas formas de trabajo.

#### -Escala Conductual:

- Aceptable: Demuestra que puede adaptarse a distintos entornos, situaciones y personas.
- Eficiente: Se adapta fácilmente a los cambios y realiza los ajustes necesarios.
- Superior: Adapta su forma de actuar decidiendo que comportamiento seguir en función de la situación concreta que se presente, incorpora los cambios que se producen en su ámbito con actitud positiva aun cuando lo alejen de su zona de confort.

## Discreción

Cuidado y reserva que se debe poseer al hablar y actuar con el fin de salvaguardar información clasificada, implica mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.

### -Conductas observables:

- Demuestra habilidad para compartimentar la información.
- Cumple con las normas y protocolos vinculados al trasiego de información.
- Mantiene la discreción y la confidencialidad en los casos que le son advertidos.
- Protege de terceros no autorizados la información que maneja.
- Adopta las precauciones requeridas para evitar la divulgación no autorizada de la información a su cargo, así como aquella a la que por razones del puesto tenga acceso.
- Actúa con discreción tanto en su vida privada como laboral.
- Muestra cumplimiento estricto de las directrices institucionales en relación con el uso adecuado de las redes sociales.
- Imposibilidad de exhibirse en actividades que comprometan la objetividad, confidencialidad, probidad y dignidad de su cargo.

### -Escala Conductual:

- Aceptable: Mantiene la discreción y la confidencialidad en los casos que le son advertidos.
- Eficiente: Actúa de manera discreta tanto en su vida privada como laboral y se le pueden confiar datos o información clasificada.
- Superior: Gestiona la información confidencial y restringida con gran celo y hermetismo, de manera que se le puede confiar cualquier dato clasificado. Además, logra mantener su vida privada en total discreción.

## Sentido de pertenencia

Sentirse identificado y comprometido con sus labores, guiado por una convicción profunda de adherencia a la institución y a sus objetivos.

### -Conductas observables:

- Se expresa permanentemente identificado con la institución.
- Siente como propios los objetivos de la institución.
- Promueve un adecuado ambiente de trabajo debido a su creencia de que la institución es parte integral de su vida.
- Demuestra lealtad a toda prueba hacia las directrices y lineamientos institucionales.
- Busca que las acciones de trabajo estén correctamente alineadas a la estrategia.
- Se compromete con los cambios y metas de alto rendimiento de manera inmediata.
- Cumple con las metas que le corresponden y demuestra que le interesa lo que hace.
- Reconoce a los miembros del equipo como iguales en el desarrollo de tareas conjuntas para el logro de los objetivos institucionales.

### -Escala Conductual:

- Aceptable: Se identifica con los objetivos institucionales y muestra pertenencia para brindar aportes a su gestión.
- Eficiente: Su participación está dirigida hacia el cumplimiento de sus objetivos basado en la firme creencia de que el entorno laboral es algo propio y por ende merecedor de su mayor esfuerzo.
- Superior: Su participación es productiva y constructiva, lo que lo lleva a crear oportunidades para favorecer el desarrollo propio haciendo énfasis en que la institución le pertenece y por ello merece lealtad.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Organización del trabajo			
Precisión			
Proactividad			
Actitud de colaboración			

### Organización del trabajo

Capacidad para reunir información, organizarla e incluirla dentro de reportes, formatos y documentos propios de la gestión. Implica el seguimiento de procedimientos y métodos que inciden en la efectividad de las funciones del puesto de acuerdo con los requerimientos de la organización y su entorno.

### -Conductas observables:

- Diseña y aplica formatos que facilitan el control de las actividades.
- Establece cronogramas y da seguimiento a los mismos.
- Realiza ajustes al avance del trabajo con base en un adecuado monitoreo.
- Organiza los recursos que tiene a disposición.
- Rinde reportes en el tiempo y plazo establecido.

### -Escala Conductual:

- Aceptable: Identifica aspectos por reforzar para organizar su trabajo.
- Eficiente: Adopta acciones para mejorar sus habilidades y capacidad de organización del trabajo. Busca información clave que le permita hacer ajustes en sus actividades.
- Superior: Es autosuficiente e incorpora ajustes en las técnicas que utiliza para organizar su trabajo. Logra

por medio de mecanismos de control optimizar las actividades.

### **Precisión**

Consiste en realizar las tareas y actividades con minuciosidad, exactitud y en apego a la normativa establecida.

#### **-Conductas observables:**

- Digita información, transcribe datos e imágenes con gran precisión y por ende con un mínimo de errores.
- Ejecuta su labor cotidiana con un enfoque de análisis exhaustivo, identificando la información necesaria para desempeñar su función.
- Realiza las funciones, actividades y tareas de su puesto procurando anticipar o disminuir el error y propone estrategias de solución.
- Maneja de forma lógica y óptima información amplia y diversa para lograr cumplir con su labor.
- Contrasta las acciones con las disposiciones de las normas.

#### **-Escala Conductual:**

- Aceptable: Realiza las tareas y actividades dentro de los márgenes de tolerancia establecidos.
- Eficiente: Tiende a la precisión en la información y datos que procesa, lo que da como resultado un mínimo número de errores o inconsistencias.
- Superior: Es altamente preciso y riguroso en las tareas y actividades que realiza; genera información con gran exactitud.

### **Proactividad**

Prever y planear con antelación actividades que minimicen contratiempos y que garanticen el cumplimiento efectivo de las tareas; lo que implica fortalecer acciones sin que medie autorización o presión del superior jerárquico, conforme a los alcances del puesto.

#### **-Conductas observables:**

- Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan.
- Sus acciones demuestran que es una persona que tiende a planificar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten los resultados.
- Demuestra su sentido del deber mediante acciones oportunas para optimizar los resultados y cumplimiento de su puesto.
- Aporta y aplica ideas para el mejoramiento continuo de sus funciones.
- Adopta acciones correctivas y preventivas de forma inmediata sin que medie autorización del superior, conforme a los alcances del puesto.

#### **-Escala Conductual:**

- Aceptable: Vela por atender requerimientos o necesidades que se presentan.
- Eficiente: Actúa en razón de requerimientos o necesidades que se presentan, tomando en cuenta cambios del entorno que implican reacciones acertadas y oportunas.
- Superior: Es previsor y se anticipa a requerimientos y necesidades que se presentan, tomando en cuenta cambios del entorno que implican reacciones acertadas y oportunas.

### **Actitud de colaboración**

Disposición para realizar actividades fuera de horarios laborales y apoyo a otros de manera desinteresada.

#### **-Conductas observables:**

- Se esfuerza por cumplir con su trabajo y cuándo es necesario ofrece de manera proactiva su apoyo para el cumplimiento de los objetivos de su área.
- Se muestra dispuesto a colaborar y deja de lado asuntos personales, cuando se requiera dedicar tiempo adicional del establecido.

- Muestra disposición para ayudar a que otros mejoren en su quehacer.

#### **-Escala Conductual:**

- Aceptable: Colabora cuando es requerido y de conformidad a lo que se le solicita.
- Eficiente: Colabora por su propia iniciativa con actividades que se desarrollan tanto en su horario habitual como fuera de éste.
- Superior: Ejecuta acciones de colaboración de manera desinteresada, aportando el esfuerzo que sea necesario para que el trabajo se realice con calidad y en el tiempo requerido.

### **REQUISITOS ACADÉMICOS**

- Bachiller en Educación Media.

### **EXPERIENCIA**

- Requiere un mínimo de seis meses de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

**CLASE ANCHA: AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

**CLASE ANGOSTA: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DP JEDO**

**Grupo Ocupacional: Apoyo Administrativo**

**Aprobada: Consejo Superior**

**Sesión N° 45-19 del 17 de mayo del 2019**

**Artículo: XXVII**

**Fecha rige: 01 de noviembre del 2022**