

AUXILIAR DE CONTRALORÍA DE SERVICIOS

PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores auxiliares relacionadas con el control y comunicación de los servicios que brinda la institución.

FUNCIONES PRINCIPALES

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

-Recibir y revisar las consultas o denuncias relacionadas con la prestación de los servicios institucionales con el fin de darles el trámite que corresponda de acuerdo con los lineamientos emitidos por su superior.

-Atender y evacuar las consultas planteadas por el usuario; brindar información sobre la ubicación de despachos y requisitos establecidos para algunos trámites judiciales de rutina por diferentes medios de comunicación: personalmente, teléfono, correo electrónico, línea 800, entre otros.

-Llevar controles manuales o automatizados sobre los asuntos encomendados y darles el debido seguimiento.

-Aplicar encuestas o realizar entrevistas a los usuarios orientadas a evaluar los servicios institucionales.

-Redactar notas sencillas y transcribir informes estadísticos, oficios, memorandos, resoluciones y otros documentos de similar naturaleza.

-Consultar los sistemas informáticos utilizados en la institución.

-Hacer las indagaciones que le delegue su superior.

-Participar en el desarrollo de actividades orientadas al mejoramiento en la atención al cliente.

-Atender y resolver consultas de compañeros, superiores y público en general.

-Ejecutar otras tareas 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. 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 y personas usuarias de la institución.

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

No ejerce supervisión.

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		
	Aceptable	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		
	Acceptable	Eficiente	Superior
Atención al detalle			
Discreción			
Orden			
Sentido de urgencia			

Trabajo en equipo			
-------------------	--	--	--

Atención al detalle

Habilidad para analizar y realizar las tareas asignadas con minuciosidad, así como para manejar conjuntos complejos de información diversa, sin incurrir en errores.

-Conductas observables:

- Maneja de forma eficaz la información detallada.
- Cuida meticulosamente los detalles de su trabajo.
- Comprende diversos tipos de información necesaria en el desempeño eficientemente de sus funciones.

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:*

- Se esfuerza por atender de manera rápida aquellos casos o situaciones que se consideran prioritarios.
- Da respuesta de manera inmediata a problemas y situaciones que se presentan en el día a día y de fácil solución.
- Actúa con acierto ante situaciones inesperadas y sencillas, y hace lo que hay que hacer de forma natural y sin vacilaciones.

Trabajo en equipo

Promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con miembros del ámbito administrativo así como otros grupos de trabajo, que resulten pertinentes con la integración de esfuerzos comunes.

-*Conductas observables:*

- Trabaja para el logro de los objetivos del equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde.
- Ayuda a los miembros del equipo cuando se lo solicitan.
- Apoya las decisiones del equipo y coopera en actividades comunes.

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 sobre los procedimientos establecidos para la tramitación quejas
- Conocimientos básicos de los diversos trámites de la institución
- Conocimientos sobre la estructura y organización del Poder Judicial y su funcionamiento

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Redacción y ortografía
- Servicio de calidad a 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 seis meses de experiencia en labores relacionadas con el puesto, preferiblemente en labores de tramitación y procedimientos judiciales

CLASE ANCHA: AUXILIAR DE SERVICIOS DE CONTRALORÍA
PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): AUXILIAR DE SERVICIOS DE CONTRALORÍA

Grupo Ocupacional: Apoyo Administrativo

Aprobada: Corte Plena
Sesión: N° 41-15 del 16 de noviembre 2015
Artículo: XII