

## CONSERJE 2

### PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores de limpieza, actividades sencillas de oficina y apoyo en mensajería.

### FUNCIONES PRINCIPALES

**Función Operativa:** Ejecutar labores de carácter sencillo, rutinarias y repetitivas, en apego a los métodos y procedimientos previamente establecidos.

- Realizar las labores de limpieza de las instalaciones, equipo y mobiliario de oficina.
- Preparar, llevar y traer documentos, materiales, evidencias, constancias, valores y correspondencia, expedientes y otros.
- Registrar en el libro de conocimientos expedientes, informes, notas y documentos enviados a otros despachos.
- Realizar labores de mensajería.
- Sacar las fotocopias que se requieran.
- Llevar el registro del correo certificado.
- Colaborar en la atención del teléfono y del público.
- Ejecutar otras tareas sencillas de oficina.
- Tramitar comisiones sencillas.
- Recibir y agregar a los expedientes escritos, oficios, partes de tránsito y otros documentos.
- Efectuar depósitos bancarios.
- Abrir y cerrar la oficina a las horas establecidas.
- Servir de pregonero en los remates judiciales.
- Realizar otras labores propias del cargo.

### FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

#### Responsabilidad por funciones

Es responsable de brindar un servicio eficiente; la responsabilidad es limitada; acata instrucciones precisas para ejecutar las tareas rutinarias mediante métodos y procedimientos claramente establecidos; además es

responsable de aplicar los procedimientos de seguridad e higiene ocupacional correspondientes.

#### Por relaciones de trabajo

El trabajo impone pocas relaciones de trabajo, excepto con compañeros y superiores inmediatos.

#### Por equipo materiales y valores

Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento de los materiales y equipo asignado y reportar cualquier falla o anomalía que se presente al superior inmediato.

#### Condiciones de trabajo

Para la ejecución de esta actividad, al ocupante del cargo le corresponde trasladarse a diversos despachos. Esta actividad demanda realizar esfuerzo físico.

#### Consecuencia del error

Los errores que eventualmente se comentan repercuten negativamente en el ornato de las instalaciones de la institución, así como atrasos en las actividades que le sean asignadas.

#### Supervisión ejercida

No ejerce supervisión.

#### Supervisión recibida

Trabaja siguiendo instrucciones generales, procedimientos, normas y disposiciones administrativas que se dicten al efecto. La labor es evaluada mediante la apreciación de la eficiencia y calidad del servicio prestado.

### COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENERICAS	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	Dominio de la competencia		
		Aceptable	Eficiente	Superior
Aceptación de directrices	de			
Actitud colaboración	de			
Orden				
Proactividad				
Trabajo en equipo				

#### Aceptación de directrices

Capacidad para realizar sus funciones, cumpliendo y comprometiéndose con la(s) dirección / direcciones (u orientación) transmitida por sus supervisores / superiores; actuando siempre bajo las normas, políticas y valores de la institución.

#### -Conductas observables:

- Sigue las instrucciones que se le indican y busca añadir valor a su trabajo.
- Asume con actitud positiva sus responsabilidades, propias de las directrices de trabajo que le corresponden.
- Cumple con responsabilidad e iniciativa las indicaciones que le son prescritas, ya que las tiene claramente establecidas como parte de su funcionamiento cotidiano

### Actitud de colaboración

Disposición para colaborar. Mostrar apertura para la flexibilidad en los horarios, así como en el traslado y la ejecución de las tareas

#### -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 del área de trabajo.
- Se muestra dispuesto a colaborar con su departamento o área a cuando se requiera dedicar tiempo adicional del establecido.
- Esta anuente a “correr la milla extra” cuando es requerido su aporte a pesar de que su horario de trabajo se extienda

### 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.

## Proactividad

Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.

### -Conductas observables:

- Ante cambios del entorno se preocupa por buscar soluciones nuevas y originales, tratando de contemplar los intereses de los usuarios, compañeros y sí mismo.
- Por su actitud de iniciativa, posee una visión de su área de manera integral, lo que le permite ser un generador de propuestas y soluciones novedosas.
- Presenta soluciones nuevas que exceden su puesto de trabajo, ya que algunas pueden ser aplicables a toda la institución y de repercusión positiva.

## 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

### AREAS DE CONOCIMIENTO

## CULTURA INSTITUCIONAL

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

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Atención al cliente interno
- Servicio de calidad a la persona usuaria

## REQUISITOS ACADÉMICOS

- Bachiller en Educación Media

## EXPERIENCIA

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

**CLASE ANCHA: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES 2**  
**PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): CONSERJE 2**

**Grupo Ocupacional: Operativo**

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