

CONTRALOR DE SERVICIOS

PROPÓSITO DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las labores profesionales, técnicas y administrativas de la Contraloría de Servicios de la Institución.

FUNCIONES PRINCIPALES

Función Administrativa: Controlar la Gestión garantizando el seguimiento, la evaluación y la rendición de cuentas, conforme instrucciones de su superior y en apego a las políticas institucionales y al marco normativo.

-Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios.

-Asignar, supervisar y controlar las labores del personal subalterno, encargado de ejecutar los diferentes programas de la dependencia que dirige.

-Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría y las Subcontralorías de Servicios, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.

-Asesorar a los niveles superiores de la Institución, en el campo de su competencia y proporcionarles información, análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con las obligaciones y objetivos de su gestión.

-Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al jerarca, así como a las dependencias responsables de brindarlos.

-Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías a más tardar el 30 de noviembre de cada año.

-Suministrar al jerarca institucional la información que se le requiera en la redacción de su informe anual.

-Presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplan, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.

-Elaborar, cuando se le solicite por parte del jerarca institucional y la Secretaría Técnica, informes periódicos sobre la gestión y actividades realizadas.

-Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.

-Velar porque se atiendan de forma oportuna las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución éstos. Comprobar que se tomen las medidas que correspondan dar seguimiento a los casos que así lo ameriten.

-Dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la ley No. 9158 y la normativa vigente.

-Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona Contralora de Servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

-Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.

-Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la

contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.

-Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.

-Verificar que los servicios sean de calidad; realizar encuestas periódicas entre los usuarios; visitar y observar la apariencia física de las dependencias y la atención al público; identificar deficiencias y situaciones de conflicto actuales y potenciales en la relación cliente-institución, con el fin de determinar sus causas y coordinar la solución inmediata.

-Velar por el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley No. 9158 o en los reglamentos internos aplicables.

-Evaluar la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

-Velar porque se elaboren y apliquen al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las Unidades Administrativas.

-Proponer a los niveles superiores, programas de trabajo y manuales de procedimientos sobre las actividades de atención y control de los servicios que presta la Institución.

-Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.

-Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la ley No. 9158, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.

-Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización.

-Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.

-Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

-Elaborar el proyecto del presupuesto, plan anual operativo, preparar y formular objetivos, programas de trabajo, control interno, SEVRI, entre otros.

-Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las contralorías de servicios regionales.

-Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y relacionadas con el área de su competencia.

-Diseñar, evaluar y mantener actualizados los sistemas, métodos y procedimientos del despacho.

-Coordinar actividades con instancias internas y externas, con fines diversos.

-Desarrollar, implementar y fortalecer los ejes transversales del Poder Judicial en temas de género, accesibilidad, transparencia, ética, valores, poblaciones vulnerables y participación ciudadana, entre otros que se definan a nivel institucional.

-Facilitar información a quienes lo soliciten, en los casos autorizados por Ley, tomando las precauciones pertinentes.

-Atender, resolver consultas y orientar al personal a su cargo.

-Revisar y redactar informes, manuales, instructivos, cartas y otros documentos técnicos.

-Preparar e impartir charlas y cursos de capacitación en -las áreas de su competencia.

-Atender lo concerniente al suministro de materiales, equipo, mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física y activos a nivel regional.

-Asistir a reuniones, seminarios y eventos similares a fin de coordinar actividades, analizar y resolver problemas, definir situaciones, actualizar conocimientos y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

-Participar en diferentes tipos de comisiones.

-Realizar otras labores propias del cargo.

FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Responsabilidad por funciones

Es responsable de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las labores profesionales, técnicas y administrativas de la Contraloría de Servicios de velar porque los procesos de la dependencia a su cargo se realicen de forma oportuna, por lo que debe maximizar los conceptos de eficacia y eficiencia a fin de brindar un servicio de calidad.

Por relaciones de trabajo

Las actividades que ejecuta, origina relaciones con usuarios de la institución, compañeros, superiores, funcionarios de otras oficinas y organismos del sector público y privado.

Por equipo materiales y valores

Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades de la dependencia a su cargo.

Condiciones de trabajo

El desarrollo de su trabajo le demanda realizar esfuerzo mental para coordinar ideas, atender varias actividades en forma simultánea, resolver problemas y tomar decisiones. También le demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo que provoca que deba mantener una posición sedentaria por largos periodos.

Le corresponde trasladarse a diversos lugares del país y prestar sus servicios cuando sean requeridos.

Dado el nivel de responsabilidad de sus funciones se está expuesto a padecer de tensión y estrés que se puede ver reflejada en un deterioro de su salud.

Consecuencia del error

Los errores producto de su trabajo podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, razón por la cual sus funciones se deben realizar acatando correctamente las políticas, directrices, protocolos de actuación y la ley.

Supervisión ejercida

El trabajo le impone la responsabilidad de supervisar personal profesional, técnico y administrativo; así como establecer las normas y procedimientos de trabajo para el personal a su cargo.

Supervisión recibida

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones generales, las normas y procedimientos técnicos, administrativos y legales que se dicten al efecto. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que rinda y la apreciación de la 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		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Análisis crítico			
Comunicación efectiva			
Desarrollo de relaciones			
Liderazgo			
Visión estratégica			

Análisis crítico

Identificar problemas, reconocer información significativa, buscar y coordinar datos relevantes y emitir diagnósticos y juicios, basándose en el análisis lógico. Aplicar la lógica elemental, desligándose de juicios o distorsiones emocionales, al análisis de situaciones presentes o futuras y llegar a conclusiones prácticas y verosímiles.

-Conductas observables:

- Demuestra en sus análisis gran rigor y precisión para aportar criterios y planteamientos lógicos, de valor agregado y prácticos para su desempeño laboral.
- Aporta a partir de sus análisis opiniones y criterios, muchos de los cuales que son valederos para la toma de decisiones presentes o anticipando situaciones futuras.
- Se interesa por ser sistemático o estructurado en el análisis y orden de datos, indicadores o variables en torno a determinada situación.

Comunicación efectiva

Comunicar de manera efectiva (escrita, verbal y no verbal) información, ideas y criterios aplicando la terminología

adecuada, adaptándola a los procedimientos del sistema judicial, e incluyendo la forma y el tono de comunicación en las distintas situaciones, para evitar distorsiones y causar el efecto deseado; incorpora la capacidad de hacer preguntas y escuchar activamente a los demás.

-Conductas observables:

- Comunica información, ideas y criterios tanto escritos como orales de forma clara y fluida, utilizando un lenguaje claro, y preciso, así como adaptado a los receptores.
- Es capaz de comunicar claramente temas complejos teniendo en cuenta las particularidades de sus interlocutores y el nivel de comprensión de la audiencia.
- Sintetiza y simplifica con facilidad contenidos y mensajes complejos adaptando la forma y tono de comunicación a las distintas situaciones para evitar distorsiones

Desarrollo de relaciones

Establecer, mantener y potenciar relaciones con personas y grupos (tanto internos como externos), dentro y fuera de su área y de la institución, favoreciendo el flujo de información y el logro de los objetivos.

-Conductas observables:

- Se identifica plenamente con las necesidades que la organización tiene en cuanto al cultivo de relaciones productivas ya sea con pares, clientes, colaboradores, etc. lo que impacta el servicio brindado, pues hace todo lo posible para satisfacer dichas necesidades.
- Se involucra directamente en el seguimiento y consolidación de relaciones efectivas y productivas, se mantiene con una actitud conciliadora entre posiciones antagónicas o conflictivas
- Demuestra proactividad a la hora de brindar apoyo a los eventos que requieren de esfuerzos integrados.

Liderazgo

Dirigir y guiar a sus pares, colaboradores y colaboradoras hacia el cumplimiento, con responsabilidad, confianza y motivación, de los objetivos y metas. Para lograrlo, anima, motiva y se involucra con el equipo de trabajo, siempre dentro de un ambiente de respeto y de comprensión. Se muestra accesible en la interrelación con las demás personas. Manifiesta firmeza y prudencia.

-Conductas observables:

- Supervisa periódicamente las labores críticas, delegando efectivamente actividades en sus colaboradores.
- Influye en las personas con las que trabaja para el logro de los objetivos y metas, y les manifiesta su reconocimiento
- Genera un clima positivo y de seguridad en su equipo de trabajo, el cual le ubica como un referente a seguir, en términos de un desempeño efectivo.

Visión estratégica

Pensar sobre la base de la estrategia de la institución y convertirla en objetivos concretos para el propio campo de responsabilidad.

-Conductas observables:

- Evidencia alto compromiso con los objetivos, se propone metas retadoras e impulsa a otros a actuar para actuar en equipo para su consecución y éxito.
- Demuestra claridad al plantear sus argumentos de forma que se esfuerza por optimizar y aprovechar las oportunidades y circunstancias según el contexto.
- Es un modelo a seguir respecto al cumplimiento de los lineamientos para fijar en sus pares / compañeros la visión de la organización y promover un sistema integral.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

AREAS DE CONOCIMIENTO

CULTURA INSTITUCIONAL

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

GESTIÓN DE LA OFICINA

- Formulación, ejecución y control presupuestario, planes de trabajo, control interno y otros.
- Dirección de personas y equipos de trabajo.
- Implementación de herramientas e indicadores de gestión

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Técnicas de comunicación efectiva (escrita, verbal y no verbal)
- Servicio de calidad a la persona usuaria
- Técnicas de negociación
- Redacción de informes

SISTEMAS DE APOYO A LA FUNCIÓN

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

REQUISITOS ACADÉMICOS

- Licenciatura ó Maestría (*) en una carrera afín con las competencias y funciones de la institución en que ejerce.

REQUISITOS LEGALES

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo cuando la ley así lo establezca para el ejercicio del cargo profesional



EXPERIENCIA

- Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.
- Tener experiencia y conocimiento respecto del servicio que brinda la organización.

OTROS REQUERIMIENTOS

- Poseer reconocida solvencia moral.
- Demostrar un comportamiento ético de acuerdo a los valores y principios de la organización.

*Requisitos establecidos según el artículo 21 de la Ley No 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, así como lo establecido en el Capítulo V, artículo 18, del Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

CLASE ANCHA: CONTRALOR DE SERVICIOS

PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): CONTRALOR DE SERVICIOS

Grupo Ocupacional: Jefaturas, Coordinadores y Profesionales

Modificada: Corte Plena

Sesión N° 21-17 del 03 de julio 2017

Artículo: IV

Fecha rige: 03 de julio 2017