

SUBCONTRALOR DE SERVICIOS

PROPÓSITO DEL PUESTO

Participar de la planificación, organización, dirección, coordinación y control de 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.

- Participar de la planificación, organización, dirección, coordinación y control de las labores profesionales, técnicas y administrativas de la Contraloría de Servicios de la Institución.
- Sustituir a la persona Contralora de Servicios en sus ausencias. Supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios, que determine la persona Contralora de Servicios.
- Ejecutar las funciones que la persona Contralora de Servicios le delegue.
- Supervisar la actualización de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas de la Contraloría de Servicios.
- Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de la prestación de servicios de las instancias bajo su responsabilidad y recomendar los cambios y ajustes necesarios.
- Coadyuvar con la formulación de las políticas, 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.
- Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al jerarca, así como a las dependencias responsables de brindarlos.

-Coadyuvar con la elaboración del plan e informe de trabajo anual que se debe presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

-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 a éstos.

-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. Elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico en caso de que las recomendaciones no se cumplan.

-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.

-Coadyuvar en la elaboración del proyecto del presupuesto, plan anual operativo, preparar y formular objetivos, programas de trabajo, control interno, SEVRI, entre otros.

-Coadyuvar en la ejecución del 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 y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias.

-Efectuar investigaciones relacionadas con el área de su competencia, de conformidad con las potestades y prohibiciones establecidas en esta ley y su reglamento.

-Participar en la evaluación de la prestación de servicios de las instancias judiciales, de conformidad con la metodología y técnicas que regulen la materia; 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.

-Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios sobre los servicios institucionales y procurar una solución inmediata a los problemas que se planteen; comprobar que se tomen las medidas que correspondan.

-Dar seguimiento a los casos que así lo ameriten.

-Asesorar a diversas instancias institucionales en el campo de su competencia y proporcionarles información, análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con las obligaciones y objetivos de su gestión.

-Velar por el cumplimiento de las políticas y directrices emitidas por los niveles superiores relacionadas con el área de su competencia.

-Efectuar reuniones con jueces, jefes de despacho administradores y empleados institucionales en general, con el fin de coordinar actividades y mejorar los sistemas de atención al público.

-Participar en la ejecución del presupuesto de la oficina y de las Contralorías de Servicios Regionales.

-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.

-Redactar y revisar informes, instructivos, memorandos, cartas y documentos diversos.

-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.

-Organizar y asistir a reuniones, conferencias, cursos y otras actividades similares con fines diversos.

-Atender y resolver consultas diversas de superiores, compañeros, subalternos y otros, relacionadas con el ámbito de su actividad.

-Participar en diferentes tipos de comisiones.

-Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

-Realizar otras labores propias del cargo.

FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Responsabilidad por funciones

Dada la naturaleza del cargo, es responsable de participar de la planificación, organización, dirección, coordinación y control de 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
Desarrollo de relaciones			
Dirección de equipos de trabajo			
Liderazgo			
Planificación y organización			
Visión estratégica			

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:

- Actúa de manera congruente en aras de construir y mantener relaciones formales con otros que impacten el servicio.
- Propone mejoras en el fortalecimiento de las relaciones internas y externas.
- Demuestra facilidad para generar empatía con sus funcionarios, colegas, compañeros o clientes

Dirección de equipos de trabajo

Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar responsablemente hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo, en función de las competencias y conocimientos de cada integrante.

-Conductas observables:

- Demuestra con acciones su compromiso con el logro de los resultados acordados en el equipo.
- Delega responsabilidades en su equipo, otorgando la autoridad formal necesaria para ello.
- Hace circular la información necesaria a fin de mantener actualizados a los miembros de su equipo

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.

-Conductas observables:

- Se preocupa por conocer los intereses profesionales y personales de su equipo de trabajo.
- Conduce a su equipo de trabajo a la consecución de los objetivos y metas establecidos, definiendo directrices claras y específicas.
- Ejerce su autoridad a través del respeto de la dignidad propia y de las demás personas. Adicionalmente, busca posicionarse como un referente, a través de su desempeño.

Planificación y organización

Determinar prioridades y establecer los planes de acción necesarios, para la consecución de las metas de la Oficina, distribuyendo de manera racional y óptima los recursos definidos, estableciendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarios.

-Conductas observables:

- Distribuye adecuadamente y con eficiencia, las actividades dentro de su área de trabajo, teniendo presente las cargas de trabajo.
- Establece mecanismos de control para el seguimiento del progreso de las metas o actividades establecidas, a medida que se producen avances.
- Planifica las acciones correctoras oportunas, que resulten del seguimiento de los planes establecidos.

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:

- Se preocupa por comprender los cambios del entorno y su impacto en la organización a corto y mediano plazo.
- Propone mejoras sobre aspectos relacionados con su responsabilidad a fin de lograr mayores resultados y fortalezas.
- Demuestra habilidades para conducir un equipo de personas bajo su responsabilidad bajo la misma base estratégica de la organización

COMPETENCIAS TÉCNICAS

ÁREAS 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 25 de la Ley No 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, así como lo establecido en el Capítulo V, artículo 22, del Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

CLASE ANCHA: SUBCONTRALOR DE SERVICIOS

PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): SUBCONTRALOR 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