



PERFILES DE PUESTOS

TÍTULO I

CLASES ADMINISTRATIVAS

Nº Puesto	Nivel Organizacional / Clasificación
503060	Secretaria de Servicio Civil 2

PROPÓSITO DE LA CLASE

Coordinar y ejecutar labores que implican proporcionar apoyo a personas funcionarias del nivel político de una institución, en el control y ejecución de los trámites administrativos y relacionales que genera su gestión, en un Despacho Ministerial o Viceministerial, Dirección General, Despacho de Procurador(a) General, Junta Administrativa, Tribunal y otras instancias de similar nivel.

RESULTADOS ESPERADOS

1. Asistencia administrativa a superiores en la gestión de asuntos propios de su actividad, así como de la unidad organizativa a la que pertenece.
2. Planificación y desarrollo logístico de reuniones, sesiones, presentaciones y demás eventos de sus superiores o unidad administrativa, así como suministro de materiales, minutas, informes y documentos, que se requieren o bien, surgen como resultado de éstas.
3. Atención, orientación y suministro de información por diversos medios, a superiores, personal de la institución, visitantes y público en general.
4. Control, reporte y seguimiento de planes, actividades realizadas, irregularidades observadas, desperfectos de equipos y demás aspectos de interés, para emitir recomendaciones y minimizar errores que atenten contra los objetivos de la unidad organizativa.
5. Administración, confección y custodia de documentos, suministros, y trámites administrativos varios.
6. Participación en la elaboración de planes de trabajo y propuesta de mejoras e innovaciones de métodos, procesos y proyectos que mejoren la calidad del servicio.
7. Ejecución de labores administrativas inherentes al cargo que desempeña como: mantener limpia y ordenada su área de trabajo, minimizar riesgos de salud y seguridad laboral, participar en actividades de capacitación, redactar documentación, entre otros resultados acordes con el propósito de la clase.



RESPONSABILIDAD

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
<p>Es responsable por brindar productos y servicios eficientes, de calidad y de manera oportuna, de conformidad con los procedimientos y protocolos establecidos.</p> <p>Debe resolver los asuntos de la gestión administrativa de la unidad organizativa a la que pertenece, de forma ágil y discreta, condicionando de forma directa el trabajo de sus superiores y de la unidad de trabajo, por lo cual posee responsabilidad de coordinar sus labores con precisión.</p> <p>Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, sociales, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones de su superior, no obstante, la mayoría de errores podrían ser detectados en fases posteriores de revisión.</p>	<p>En el ejercicio de sus funciones, le corresponde relacionarse con superiores, personal de la institución, así como de otros entes públicos y privados, y público en general, por lo que se requieren atender por distintos medios y formas, con suma discreción, educación y aplicar normas de cortesía, para mantener una relación armoniosa con cada uno de ellos.</p>	<p>Es responsable por el uso racional, manejo y mantenimiento adecuado del equipo y materiales, que se le asignan para el cumplimiento de sus actividades.</p>



CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional

Sigue normas establecidas e instrucciones generales en cuanto a métodos y sistemas de trabajo.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión, pero le puede corresponder coordinar actividades en equipos de trabajo conformados por personal de menor nivel.

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

Labora en condiciones normales de una oficina, no obstante, le puede corresponder trasladarse de forma ocasional a diferentes lugares del país.

Además, por las características de la clase, se puede exponer a la radiación de equipos y ruidos, calor, polvo, poca o mucha iluminación y similares.

Exigencias Físicas

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental, mantener una misma postura por largo tiempo dentro de su jornada de trabajo y en ciertas ocasiones efectuar esfuerzo físico.

La actividad puede originar situaciones de estrés y tensión por la necesidad de cumplir con las agendas de sus superiores, las exigencias de las personas o entes usuarios y el control en el vencimiento de los plazos que tienen las obligaciones de la unidad organizativa.

Es susceptible de poseer horarios variables o incluso ampliar o rotar su jornada laboral, cuando lo exija la necesidad del servicio.



COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Dominio de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
1. Compromiso con el Servicio Público	BÁSICO	1. Dominio y Credibilidad Técnica	INTERMEDIO
		2. Calidad y Productividad	BÁSICO
2. Integridad en el desempeño de la función pública	BÁSICO	3. Análisis y Solución de Situaciones	BÁSICO
		4. Trabajo Colaborativo	INTERMEDIO

REQUISITOS

Académicos:	Capacitación:
<ul style="list-style-type: none"> - Bachiller en Educación Media o título equivalente, y - Título de Técnico o Técnico Medio en una ocupación o carrera contemplada en la Formación Secretariado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en paquetes informáticos de oficina, o conocimientos prácticos en ese campo, conforme con los requerimientos del cargo de la institución, certificados de acuerdo con la normativa vigente en el Régimen de Servicio Civil o según los procedimientos legales establecidos, siempre que en los respectivos programas académicos no consten cursos de igual naturaleza, aprobados y aportados por los interesados.
Experiencia:	Legales:
<ul style="list-style-type: none"> ● En Funciones: <ul style="list-style-type: none"> - Dos años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación. ● En Supervisión de Personal: <ul style="list-style-type: none"> - No Aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> - No Aplica.
	<ul style="list-style-type: none"> - Dominio del idioma Inglés u otro extranjero cuando así lo exija el cargo, certificado por una institución competente.



Nº Puesto	Nivel Organizacional / Clasificación
503100	Oficinista de Servicio Civil 1
381938	Oficinista de Servicio Civil 1
503075	Oficinista de Servicio Civil 1

NATURALEZA DE LA CLASE

Ejecución de labores que implican la administración de documentos, ejecución de trámites y controles administrativos derivados de los procesos de trabajo asignados a una Unidad o Dependencia pública.

ACTIVIDADES GENERALES

Preparar, tramitar, registrar y archivar documentos; recibir, registrar y despachar correspondencia; actualizar y suministrar información; atender al público y otras actividades de carácter asistencial en el ámbito administrativo; para brindar apoyo a jefaturas, funcionarios y usuarios de la Dependencia en la que labora.

Elaborar o reproducir documentos variados producto de la actividad que desarrolla, utilizando los correspondientes equipos ofimáticos.

Atender al público presencialmente, por teléfono o por vías electrónicas; orientarlo y resolver sus consultas y suministrarle los documentos e información que requiera su trámite, así como proporcionarle información general sobre las actividades y ubicación de funcionarios de la dependencia; efectuar, recibir y transmitir llamadas telefónicas.

Recibir, tramitar, distribuir y archivar correspondencia y mantener los controles correspondientes, así como redactar correspondencia sencilla, cuando sea necesario.

Mantener los registros y archivos, físicos o digitales de la Unidad debidamente ordenados y actualizados, de tal forma que se facilite su control y acceso.

Ejecutar cálculos aritméticos sencillos tales como sumatorias, promedios, porcentajes y otros de similar naturaleza, para brindar apoyo a personal técnico y profesional en la realización de estudios.



Revisar y extraer información variada de documentos físicos o electrónicos para actualizar registros, expedientes o brindar información.

Llevar registros y controles de entrada y salida de documentos, mercancías y materiales, así como participar en la ejecución de inventarios de materiales y mercaderías, cuando sea necesario.

Recibir y transmitir llamadas mediante la operación de una central telefónica y orientar al público sobre ubicación de personas y oficinas.

Llevar controles de asistencia, vacaciones, gastos de viaje, órdenes de compra, distribución de materias, facturas, reportes, cheques, listados, correspondencia, entre otros.

Recibir dinero por concepto de pagos o ventas y demás fuentes de recaudación del Estado; hacer el cierre de la caja y entregar dinero recaudado a su superior; sellar comprobantes de pago y operar los controles indicadores de las tarifas; llevar controles variados sobre el movimiento de la caja.

Mantener informado a su superior y al personal de la Unidad en la que labora sobre los asuntos relevantes relativos a su campo de actividad, por ejemplo organización de archivos físicos y electrónicos, registro de correspondencia, entre otros.

Reportar los desperfectos que sufre el equipo con el que realiza la labor, así como las irregularidades y anomalías que se observen en el desarrollo de las actividades.

Participar en actividades de capacitación para actualizar y desarrollar los conocimientos propios del campo de acción.

Colaborar en la preparación de informes de labores que permitan observar el desempeño del trabajo en los períodos determinados por la organización.

Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con la forma de desarrollar el trabajo.

Resolver solicitudes o consultas que le presentan sus superiores, compañeros sobre los trámites que ejecuta en la respectiva instancia de trabajo.

Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde con la normativa técnica y legal vigentes.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES SUPERVISIÓN RECIBIDA:



Trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones precisas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. La labor es supervisada y evaluada por medio de la apreciación de la calidad y puntualidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos. En el desempeño del cargo se requiere de alguna iniciativa, por cuanto se deben interpretar instrucciones emanadas de los superiores.

SUPERVISION EJERCIDA:

No ejerce supervisión.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:

Asume responsabilidad porque los servicios y actividades encomendadas, se cumplan con eficiencia, esmero y puntualidad, así como acorde con los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que se atiende; ello para no provocar distorsiones o alteraciones en los procesos en que se participa.

Debe mantener discreción por la información confidencial que conoce de la Unidad en la que labora.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.

POR RELACIONES DE TRABAJO:

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

POR EQUIPO Y MATERIALES:

Asume responsabilidad por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades, tal como equipo computarizado, fax, central telefónica y otros. Asimismo, debe velar por el adecuado mantenimiento y custodia del equipo y reportar cualquier falla o anomalía a la instancia competente para su reparación y mantenimiento oportuno.

CONDICIONES DE TRABAJO:

Generalmente, las labores características de esta clase se realizan en condiciones controladas de oficina que requieren mayor esfuerzo mental que físico, pueden ser desarrolladas en forma individual o en equipo.



Le puede corresponder laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, cuando las condiciones lo exijan, así como trasladarse a distintos lugares fuera de su lugar de trabajo, cuando el trabajo así lo exija.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras, mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos.

Las responsabilidades asignadas generan algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, lo cual pueden provocar enfermedades por estrés.

CONSECUENCIA DEL ERROR:

Los errores que eventualmente se cometan pueden causar daños o atrasos en los procesos auxiliares de carácter administrativo en los cuales se brinda colaboración, en detrimento de la ayuda que se facilita afectando la eficiencia de la Dependencia que se trate, sin embargo, los errores pueden ser advertidos y corregidos en fases posteriores de revisión de las labores que se desempeñan.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades

- Honradez.
- Sentido de organización y agilidad en el trámite de los asuntos asignados.
- Capacidad para trabajar en equipo y para efectuar diversas actividades en forma simultánea.
- Capacidad para comprender mensajes y textos escritos.
- Dominio en el manejo de paquetes de cómputo y sistemas modernos de archivo, así como manejo de equipo de oficina.
- Habilidad para expresar ideas en forma oral y escrita.
- Habilidad para redactar y realizar cálculos aritméticos sencillos.

Actitudes

- Identificación con la misión, visión y objetivos institucionales.
- Disponibilidad para tratar en forma cortés y amable al público que solicita los servicios, disposición y espíritu de servicio.
- Dedicación y esfuerzo en su cometido.



- Presentación personal adecuada acorde con el cargo que desempeña y las demandas del servicio que se brinda.
- Discreción sobre los asuntos encomendados, disposición al cambio.

Conocimientos

Las exigencias de la clase obliga a mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias del campo de actividad, tener conocimiento general de la estructura formal y funcional de la Dependencia a la que se presta apoyo, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar la idoneidad permanente, por cuanto la labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante la permanencia de la gestión.

Además de los conocimientos propios de la formación requerida, es elemental que se conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora.
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Bachiller en Educación Media o título equivalente.

Capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo, **siempre que en los respectivos programas académicos no consten cursos de igual naturaleza.**

Para los puestos ubicados en territorios indígenas, es necesario cumplir con las condiciones especiales, dominio de la cultura e idioma originario del territorio respectivo, de así requerirlo el cargo (Resolución DG-017-2021 del 06-04-2021 publicada en La Gaceta No. 97 Aviso DG-AV-004-2021 del 21-05-2021).

Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y/o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente. (Resolución DG-054-2011 del 21/01/2011 publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°33 del 16/02/2011)



Nº Puesto	Nivel Organizacional / Clasificación
509741	Oficinista de Servicio Civil 2
509750	Oficinista de Servicio Civil 2

NATURALEZA DE LA CLASE

Ejecución de labores que implican experiencia para la realización de labores de mayor cuidado y trascendencia en la administración de documentos, correspondencia, ejecución de trámites y controles administrativos derivados de los procesos de trabajo asignados o la coordinación de labores de administración de bodegas.

ACTIVIDADES GENERALES

Asignar, supervisar, controlar y ejecutar la preparación, trámite, registro y archivo de documentos; recepción, registro y despacho de correspondencia; actualización y suministro de información; atención al público, recaudación y otras actividades de carácter asistencial en el ámbito administrativo; esto con el fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales y los requerimientos de los usuarios internos y externos.

Preparar documentos varios tales como: informes, cuadros, gráficos, oficios, diapositivas y otros, utilizando técnicas modernas de oficina, con el fin de obtener productos de excelente presentación que apoyen los estudios y servicios de la Dependencia en la que labora.

Elaborar la agenda de actividades de la oficina en la cual labora y controlar su ejecución en los plazos establecidos.

Mantener ordenados y actualizados los sistemas, procesos y procedimientos relativos a la gestión de archivo administrativo o específicos, derivados de la dependencia respectiva o del quehacer institucional.

Recaudar dinero por diversos conceptos en una ventanilla o caja de recaudación, producto de venta de especies fiscales, de boletines, publicaciones, valores, pago de tributos, admisión a parques nacionales y otros similares.

Hacer cierres de caja, entregar el dinero recaudado a superiores o depositarlo en agencias bancarias, sellar comprobantes de pago, realizar el conteo y clasificación de dinero, llevar controles sobre el dinero recaudado, hacer cálculos aritméticos sencillos utilizando instrumentos auxiliares.



Entregar cheques por concepto de pagos a proveedores, viáticos a funcionarios, facturas, formularios de solicitud de viáticos y otros de similar naturaleza.

Participar en actividades de capacitación que actualizar y desarrollar los conocimientos propios del campo de acción.

Mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad, velando por que se cumplan de acuerdo con los planes establecidos y se tomen las medidas de control interno para minimizar la comisión de errores que atentan contra los objetivos organizacionales.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función, tales como: llenar boletas de control, preparar informes de labores, reportes de anomalías detectadas, entre otras.

Resolver consultas y suministrar información a superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo.

Participar en actividades de capacitación para actualizar y desarrollar conocimientos teóricos y prácticos propios de su campo de acción.

Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de trabajo, así como proyectos que mejoren la calidad del servicio de la Unidad en la cual labora.

Participar en la elaboración de planes de trabajo en la Dependencia donde labora.

Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde con la normatividad técnica y legal vigente.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES SUPERVISION RECIBIDA:

Trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones generales en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. La labor es supervisada y evaluada por medio de la apreciación de la calidad y puntualidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos. En el desempeño del cargo se requiere de iniciativa, por cuanto se deben interpretar instrucciones emanadas de los superiores, así como desarrollar métodos y esquemas de trabajo que respondan con eficiencia y calidad a las exigencias del puesto.

SUPERVISION EJERCIDA:

Le puede corresponder supervisar personal de menor nivel.



RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:

Es responsable porque los servicios y actividades encomendadas, se cumplan con eficiencia, esmero y puntualidad, así como de conformidad con los

procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que se atiende; ello para no provocar distorsiones o alteraciones en los procesos en que se participa.

Debe mantener discreción por información confidencial que conoce, cuya revelación inoportuna puede originar daños, perjuicios u otros inconvenientes de trascendencia y de impacto directo sobre el normal desarrollo de las funciones atribuidas a la Dependencia donde labora.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.

POR RELACIONES DE TRABAJO:

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

POR EQUIPO Y MATERIALES:

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades, tal como equipo computarizado, fax, central telefónica y demás equipo de trabajo. Asimismo, debe velar por el adecuado mantenimiento y custodia del equipo y reportar cualquier falla o anomalía a la instancia competente para su reparación y mantenimiento oportuno.

CONDICIONES DE TRABAJO:

Generalmente, las labores características de esta clase se realizan en condiciones controladas de oficina que requieren mayor esfuerzo mental que físico, pueden ser desarrolladas en forma individual o en equipo.

Le puede corresponder laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, cuando las condiciones lo exijan, así como trasladarse a distintos lugares fuera de su lugar de trabajo, cuando el trabajo así lo exija.



Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras, mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos.

Las responsabilidades asignadas generan algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, lo cual puede provocar enfermedades por estrés.

CONSECUENCIA DEL ERROR:

Los errores que eventualmente se puedan cometer pueden causar daños o atrasos en los procesos en los cuales se participa, en detrimento del servicio público afectando la imagen institucional, sin embargo pueden ser advertidos y corregidos en fases posteriores de revisión de las labores que se desempeñan.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades

- Honradez
- Organización y agilidad en el trámite de los asuntos asignados
- Capacidad para trabajar en equipo y para efectuar diversas actividades en forma simultánea.
- Capacidad para comprender mensajes y textos escritos.
- Dominio en el manejo de paquetes de cómputo y sistemas modernos de archivo, así como manejo de equipo de oficina.
- Habilidad para expresar ideas en forma oral y escrita.
- Habilidad para redactar y realizar cálculos aritméticos sencillos.

Actitudes

- Identificación con la misión, visión y objetivos institucionales.
- Disponibilidad para tratar en forma cortés y amable al público que solicita los servicios, disposición y espíritu de servicio.
- Dedicación y esfuerzo en su cometido.
- Presentación personal adecuada acorde con el cargo que desempeña y las demandas del servicio que se brinda.
- Discreción sobre los asuntos encomendados, disposición al cambio.

Conocimientos



Las exigencias de la clase obliga a mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias del campo de actividad, tener conocimiento general de la estructura formal y funcional de la Dependencia a la que presta apoyo, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar la idoneidad permanente, por cuanto la labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante la permanencia de la gestión.

Además de los conocimientos propios de la formación requerida, es elemental que se conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora.
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Bachillerato en Educación Media o título equivalente

Dos años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.

Capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo, **siempre que en los respectivos programas académicos no consten cursos de igual naturaleza.**

Para los puestos ubicados en territorios indígenas, es necesario cumplir con las condiciones especiales, dominio de la cultura e idioma originario del territorio respectivo, de así requerirlo el cargo (Resolución DG-017-2021 del 06-04-2021 publicada en La Gaceta No. 97 Aviso DG-AV-004-2021 del 21-05-2021).

Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y/o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente. (Resolución DG-054-2011 del 21/01/2011 publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°33 del 16/02/2011)