

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Nombre del Cargo: Auxiliar 1 Administrativo			
<b>Estrato</b>	Calificado	<b>Clase de puesto</b>	Oficinista de Servicio Civil 1
		<b>Especialidad/Formación</b>	Labores Varias de Oficina
<b>Ubicación organizacional</b>	Auditoría Interna	<b>Proceso de trabajo</b>	Gestión administrativa
<b>Jefatura inmediata</b>	Jefe Auditoría Interna	<b>Jefatura que antecede</b>	Ministro@ de Justicia
Propósito del Cargo			
Realizar labores asistenciales relacionadas con la administración de documentos, ejecución de trámites y controles administrativos derivados de los procesos de trabajo asignados a la Auditoría Interna.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
<b>Resultado 1 Atención al público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender al personal interno y externo presencialmente, por teléfono o por vías electrónicas, orientando y resolviendo consultas o suministrando documentos e información que requiera su trámite, así como trasladar las consultas al personal que corresponda cuando su resolución esté fuera de alcance, con el objetivo de contribuir a la eficiente operatividad de la Auditoría Interna y por ende, de la institución en general.</li> <li>Recibir y transmitir llamadas telefónicas, anotar y distribuir oportunamente los mensajes recibidos, resolver consultas sencillas y suministrar información variada, mediante medios telefónicos, virtuales o digitales, Con el objetivo de contribuir a la eficiente operatividad de la Auditoría Interna y por ende, de la institución en general.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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, utilizando la bitácora respectiva para el control de la correspondencia; para llevar un control de documentos de salida; resguardando de esta manera la correspondencia que sale de las dependencias del Ministerio de Justicia y Paz, así como para agilizar los trámites de respuestas y mejorar la transparencia y rendición de cuentas.</li> <li>Preparar, tramitar, registrar y archivar documentos; recibir, registrar y despachar correspondencia y otras actividades de carácter asistencial en el ámbito administrativo de forma digital o física para brindar apoyo a jefaturas, funcionarios y usuarios de la Auditoría Interna.</li> <li>Recibir, registrar, archivar, distribuir y trasladar correspondencia, manteniendo los controles correspondientes, así como redactar correspondencia sencilla, cuando sea necesario.</li> <li>Elaborar o reproducir de documentos variados producto de la actividad que desarrolla, utilizando los correspondientes equipos; para llevar el control de documentación que se tramita.</li> </ul>		
<b>Resultado 2 Preparación, registro, control y actualización de documentos</b>			

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y extraer información variada de documentos físicos o electrónicos para actualizar registros, expedientes o brindar información; utilizando los correspondientes equipos y experiencia laboral; para contar con información que permita tomar decisiones o bien brindar cualquier tipo de informe según sea el asunto.</li> </ul>
<p><b>Resultado 3</b> Realización de labores de apoyo administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaborar con la organización y coordinación de sesiones de trabajo o reuniones con usuarios internos o externos; así como el levantamiento de información durante las mismas – minutas, Mediante llamadas telefónicas o medios virtuales, para la consecución de objetivos institucionales.</li> <li>Colaborar en la preparación de informes de labores que permitan observar el desempeño del trabajo en los períodos determinados por la organización (Plan de compras de auditoría y suministros, archivo digital y custodia), recopilando la información dada por la jefatura inmediata para elaborar los informes de labores, que permitan observar el desempeño del trabajo en los períodos determinados por la organización (Plan de compras de auditoría y suministros, archivo digital y custodia).</li> </ul>
<p><b>Resultado 4</b> Mejoramiento continuo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con la forma de desarrollar el trabajo, por medios de reuniones o de forma individual para el mejoramiento de las labores desempeñadas.</li> <li>Comunicar a su superior y al personal de la Unidad en la que labora sobre los asuntos relevantes relativos a su campo de actividad; de forma verbal o por escrito según sea el asunto; mediante medio presencial o virtual para tomar medidas correctivas.</li> <li>Comunicar a su jefe inmediato sobre 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, Mediante medio presencial o virtual, mediante medio presencial o virtual, para anticipar el deterioro o arreglo de los mismos.</li> </ul>
<p><b>Resultado 5</b> Asistencia y participación en actividades de capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en actividades de capacitación, mediante medios virtuales o de forma presencial para actualizar y desarrollar los conocimientos propios del campo de acción.</li> </ul>
<p><b>Resultado 7</b> Otras labores propias del cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde con la normativa técnica y legal vigente. (Llevar el archivo permanente de auditoría, matriz sobre seguimiento de recomendaciones en conjunto con Planificación Institucional, expedientes digitales de informes, tablas de plazos y eliminación de documentos, viáticos, control de capacitaciones, entre otros).</li> </ul>

<b>Factores de Clasificación Asociados</b>		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja siguiendo instrucciones dadas por la jefatura de la Auditoría Interna. Su labor es evaluada mediante la calidad y oportunidad de las labores de atención al público, gestiones documentales, entre otros, debiendo velar porque sus actividades se lleven a cabo en el margen del tiempo determinado, organizando su labor de forma óptima.</p>	<p>No le corresponde.</p>	<p><b>Lugares:</b> Por lo general, labora en su oficina, debiendo visitar en algunas ocasiones otras unidades administrativas y edificios de la Institución.</p> <p><b>Ambiente:</b> Generalmente, las labores se realizan en condiciones controladas de oficina, pueden ser desarrolladas en forma individual o en equipo. 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.</p> <p><b>Condiciones:</b> Le puede corresponder laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, cuando las condiciones lo exijan. Asimismo, por la naturaleza de las funciones debe mantenerse largas horas en posiciones sedentarias, generando cansancio físico. Por otra parte, requiere de esfuerzo mental, para la preparación de oficios, cuadros, registro y control de documentos y esfuerzo físico, para el archivo de documentos.</p>



## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO



<b>Modalidad de trabajo</b>	Su labor es ejecutable en modalidad presencial; sin embargo, previa valoración y coordinación con su jefatura inmediata, podría convenirse la suscripción de contrato, para el desarrollo de actividades teletrabajables, según requerimientos institucionales.	
<b>Impacto de la gestión</b>  Asume responsabilidad por la atención al público y la administración de documentos, garantizando que estos 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 Auditoría Interna.  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	<b>Relaciones de trabajo</b>  La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.	<b>Activos, Equipo, Insumos</b>  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.



## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO



<p>sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.</p> <p>Los errores que eventualmente se cometan podrían generar una disminución en la eficiencia y eficacia de los procesos de trabajo, afectar la relación con los usuarios, así como causar retrasos en el logro de objetivos, afectando el servicio brindando, sin embargo, los errores pueden ser advertidos y corregidos en fases posteriores de revisión de las labores que se desempeñan.</p>		
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<b>Requisitos específicos</b>	Por la naturaleza del cargo, no se establecen otros requisitos específicos distintos a los dispuestos en el Manual de Clases Anchas de la Dirección General de Servicio Civil para la clase en referencia.	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	<p>Las exigencias del cargo obligan a mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias del campo de actividad, tener conocimiento general de la estructura formal y funcional de la Auditoría Interna 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.</p> <p>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.</p>	

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	Otros requisitos a discreción del Superior Jerárquico.	
<b>Competencias</b>		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público	Básico
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Básico
Del Grupo Ocupacional	3. Calidad y Productividad	Avanzado
	4. Dominio y Aplicación Práctica	Intermedio
	5. Trabajo Colaborativo	Básico
<b>Evidencias</b>		
Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	<p><b>Comportamiento 1 Adhesión a valores del servicio público</b></p> <p>Comprende los valores, políticas y objetivos de su labor y el impacto de éstas en la administración pública costarricense.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muestra un comportamiento respetuoso y cordial con las personas que interactúa, acorde a los principios éticos y normativos institucionales.</li> <li>▪ Su conducta se encuentra alineada con los valores institucionales, lo que implica la consecución de las metas y objetivos tanto de su unidad organizativa, como institucional.</li> <li>▪ Sus acciones conllevan a la puntualidad, la disciplina, el cumplimiento de las labores asignadas, la integridad y la honestidad.</li> </ul>
	<p><b>Comportamiento 2 Involucramiento y compromiso:</b></p> <p>Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución con el servicio público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconoce su rol dentro de la institución, y se involucra activamente en la prestación oportuna del servicio público.</li> <li>▪ Se compromete en los procesos de trabajo de su unidad organizativa, siendo esto evidenciado, por el cumplimiento de las labores, la buena atención a los usuarios, el orden, control y seguimiento en las gestiones, trámites, etc.</li> <li>▪ Participa en las acciones de mejora de los procesos de trabajo de su unidad organizativa, acatando los cambios e instrucciones de su jefatura,</li> </ul>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

		demostrando los resultados de su trabajo, con calidad y de manera oportuna.
	<p><b>Comportamiento 3</b>  <b>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público:</b>            Conoce y comprende las necesidades de los entes y personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad por la ciudadanía y el servicio público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propicia un entorno laboral empático, teniendo disposición para la atención de los requerimientos de los usuarios de manera ágil y acorde con los procedimientos y plazos establecidos.</li> <li>▪ Se identifica con las situaciones, consultas y exigencias de los usuarios, para lo cual muestra interés y una actitud resolutiva.</li> <li>▪ Proyecta una actitud positiva en el servicio que se brinda desde su área de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Competencia 2</b>  <b>Integridad en el desempeño de la función pública</b></p>	<p><b>Comportamiento 1</b>  <b>Probidad (actuación intachable):</b>            Actúa intachablemente y se atiene a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se conduce con rectitud, respeto y eficiencia, apegado a los valores éticos y normativos institucionales, lo que aplica en la ejecución de sus funciones, brindando un servicio de calidad a los usuarios.</li> <li>▪ Cumple con los lineamientos, normas e instrucciones, en los trámites, registros, controles, reportes, atención de consultas, y otras gestiones, derivadas de su proceso de trabajo.</li> </ul>
	<p><b>Comportamiento 2</b>  <b>Buen uso de los recursos (transparencia):</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se responsabiliza por los recursos y suministros, que le han sido asignados, para el desempeño de sus labores, tales como computadora, mobiliario, fotocopiadora, escáner, entre otros, llevando el control de los mismos y realizando los reportes en el caso de fallas en los mismos.</li> </ul>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>Se hace un uso responsable de los recursos públicos, anteponiendo el bien de la organización a sus intereses personales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muestra moderación en el uso de los recursos que se le proporcionan para el desarrollo de sus tareas.</li> </ul>
<p><b>Competencia 3</b> Calidad y Productividad</p>	<p><b>Comportamiento 1</b> <b>Administración adecuada de los recursos</b></p> <p>Es una persona proactiva ante el cuidado de los materiales, herramientas y equipos, y propone opciones que maximicen su rendimiento y prevengan pérdidas.</p>	<p>Es responsable por el uso racional de los equipos y materiales asignados por la ejecución de sus labores, debiendo resguardar y reportar las fallas o inconsistencia que se puedan presentar, llevando los controles correspondientes de control de activos y del estado de los mismos, mediante boletas, reportes, etc.</p>
	<p><b>Comportamiento 2</b></p> <p><b>Resultados oportunos y a tiempo/Satisfacción del ente o persona usuaria/ Trabajo confiable y seguro:</b></p> <p>Cumple a cabalidad las metas que se le asignan, optimizando los tiempos de respuesta, en pro de satisfacer las necesidades del ente o persona usuaria y asegurar un trabajo confiable y seguro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se muestra comprometido con el cumplimiento de los objetivos institucionales, y procura un servicio de calidad a los usuarios que atiende.</li> <li>▪ Prioriza y organiza las labores asignadas, de tal manera que logre satisfacer los requerimientos y exigencias de los usuarios, así como la entrega de un producto o servicio de calidad, evidenciado en el cumplimiento de cronogramas y planes de trabajo.</li> <li>▪ Busca la excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad y cumple a cabalidad con los plazos que se le asignen.</li> </ul>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p><b>Comportamiento 3 Propuesta de nuevas formas de resolver (creatividad):</b></p> <p>En el marco de las tareas encomendadas y su cumplimiento, propone formas nuevas de abordarlas y de realizarlas, que sean eficaces y maximicen los recursos con los que se cuenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica las necesidades de cambio de una situación dada y establece nuevas rutas de acción que conduzcan a la solución de un problema.</li> <li>▪ Aborda la realidad de forma original y flexible.</li> <li>▪ Propone métodos que agilicen la ejecución de sus tareas y el aprovechamiento de los recursos disponibles.</li> <li>▪ Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales.</li> </ul>
<p><b>Competencia 4 Dominio y Aplicación Práctica</b></p>	<p><b>Comportamiento 1 Uso y Dominio de herramientas e Insumos/ Conoce su campo de trabajo se apega a protocolos e instrucciones:</b></p> <p>Conoce y domina su quehacer y el uso de los equipos e insumos asignados y cuando se le solicita propone opciones que mejoren su desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maneja y aplica con propiedad sus conocimientos en su área de especialidad.</li> <li>▪ Identifica los recursos tecnológicos disponibles para el desarrollo de una tarea.</li> <li>▪ Recolecta y utiliza datos para resolver problemas tecnológicos sencillos.</li> <li>▪ Registra datos utilizando tablas, gráficos y diagramas y los utiliza en proyectos tecnológicos.</li> <li>▪ Actúa siguiendo las normas de seguridad y buen uso de las herramientas y equipos que manipula, optimizando y resguardando los recursos, para el cumplimiento de las gestiones y trámites que atiende.</li> </ul>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p><b>Comportamiento No. 2: Cuidado de espacio de trabajo y recursos /Mantiene ordenada la información de su quehacer:</b></p> <p>Organiza la información, y es una persona proactiva ante el cuidado de los espacios de trabajo, personas y equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selecciono la información o los materiales que requiere para el desarrollo de una tarea o acción.</li> <li>▪ Evita el desperdicio de los materiales que están a su alrededor</li> <li>▪ Comparte con otros los recursos escasos.</li> <li>▪ Ubica los recursos en los lugares dispuestos para su almacenamiento.</li> </ul>
<p><b>Competencia 5 Trabajo Colaborativo</b></p>	<p><b>Comportamiento 1 Tolerancia a trabajar bajo presión/ flexibilidad:</b></p> <p>Se adapta y trabaja en distintas situaciones a pesar de que ello altere lo programado, y acepta positivamente los cambios que impactan a la organización, o a sus funciones y tareas, manteniendo información sobre los cambios relacionados con las funciones y tareas que le competen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se comporta siempre en calma y control de situaciones a pesar de la tensión o gravedad de las mismas, generando una atmósfera para el mutuo entendimiento.</li> <li>▪ Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones.</li> <li>▪ Responde al cambio con flexibilidad.</li> <li>▪ Responde y trabaja con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.</li> </ul>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p><b>Comportamiento 2</b> <b>Manejo emocional/ respeto de diferencias comunicación e influencia:</b></p> <p>Manifiesta respeto por las demás personas, en situaciones de controversia o desacuerdo y mantiene autocontrol cuando se presentan problemas en su grupo de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.</li> <li>▪ Trasmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello mal entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.</li> <li>▪ Respeta criterios dispares.</li> </ul>	
	<p><b>Comportamiento 3</b> <b>Integración y colaboración en equipo:</b></p> <p>Demuestra interés y disposición para trabajar de forma integrada y colaborativa con otras personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayuda al logro de los objetivos de la unidad e institucionales articulando sus actuaciones con los demás.</li> <li>▪ Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo.</li> <li>▪ Trabaja conjuntamente para ayudarse en la resolución de problemas, el intercambio de información, la producción de conocimientos y la mejora de la comunicación.</li> <li>▪ Cumple los compromisos adquiridos.</li> <li>▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.</li> <li>▪ Coopera en distintas situaciones y comparte información.</li> <li>▪ Aporta sugerencias, ideas y opiniones.</li> </ul>	
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión:</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>	
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	