

## ASISTENTE EN INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores asistenciales en la atención al público, recepción, clasificación y archivo de documentos, suministro de información y otras tareas similares en materia registral civil y electoral, tanto de consulta como de notificación.

### TAREAS

Ejecutar labores de carácter asistencial en el desarrollo de actividades relacionadas con la atención al público, recepción, clasificación y archivo de documentos, suministro de información, entre otras tareas similares en materia registral civil y electoral para lo cual debe conocer y dominar la terminología técnica que se utiliza en la Dirección General del Registro Civil.

Orientar a las personas usuarias sobre los procedimientos y servicios que ofrece el Registro Civil, tales como inscripciones de hechos vitales y actos civiles, solicitudes de documentos de identidad o de certificaciones, obtención de la nacionalidad, gestión de ocurso, paternidad responsable, entre otros, por medio de la información que se les brinda de los datos que deben consignarse para la resolución de los trámites y la ubicación de las unidades administrativas con el propósito de solventar las necesidades del público visitante.

Guiar y apoyar a las personas usuarias con discapacidad a través de las coordinaciones con el personal pertinente o para la utilización del equipo necesario como sillas de ruedas, habilitación de un ascensor, entre otros, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad en cumplimiento con la normativa correspondiente.

Entregar las fichas de control de atención, cuando sea necesario, a las personas usuarias según el trámite requerido mediante la valoración de las gestiones que se van a solicitar para evitar atrasos en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Recibir la documentación en el puesto de información que funge como ventanilla única de atención a través de la aplicación de los procedimientos establecidos para cada trámite según la normativa vigente con el propósito de evitar el ingreso de las personas usuarias a diferentes áreas de la institución.

Custodiar la documentación recibida por medio de los mecanismos definidos para su entrega oportuna al personal autorizado en la Dirección General del Registro Civil de acuerdo con su clasificación

Contribuir con personal de mayor nivel en la búsqueda, obtención y preparación de información por medio de la utilización de los procedimientos determinados para la compilación de los datos según corresponda.

Coadyuvar en la identificación e implementación de oportunidades de mejora en las labores que se llevan a cabo en los puestos de información mediante la aplicación de los lineamientos e instrucciones establecidas para brindar un servicio pertinente y de calidad a la ciudadanía.

Atender y resolver consultas que le presentan personas usuarias internas o externas, relacionadas con la actividad del puesto.

Asistir a reuniones con jefaturas y personal de la institución con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Conocer y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.

Ejecutar otras tareas propias del puesto.

## **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

**SUPERVISIÓN RECIBIDA:** Trabaja siguiendo instrucciones, normas y procedimientos establecidos en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes o informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

**SUPERVISIÓN EJERCIDA:** No le corresponde ejercer supervisión de personal.

**RESPONSABILIDAD:** Es responsable porque los servicios y actividades que se le encomienden, se cumplan con eficiencia y puntualidad y del correcto manejo de datos y documentos confidenciales.

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución y público en general, las cuales deben ser atendidas con cortesía y discreción.

Es responsable por la custodia y manejo correcto de la documentación y el adecuado empleo de los materiales, útiles y equipo que utiliza en su trabajo.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** Debe recibir la inducción y la capacitación necesaria para el desempeño adecuado del puesto. Traslarse a diferentes lugares dentro del país. Trabajar después de la jornada laboral, cuando las circunstancias lo exijan.

**CONSECUENCIA DEL ERROR:** Los posibles errores pueden causar pérdidas, daños o atrasos de alguna consideración, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo,

los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal de las labores por lo que las actividades deben ser realizadas con cuidado y precisión.

**CARACTERÍSTICAS ESPECIALES:** Discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden, disposición positiva de servicio, buen trato y empatía para relacionarse con la jefatura, personal colaborador, personas usuarias con discapacidad y público en general, perseverante ante los problemas y tareas asignadas, ecuanimidad ante cualquier situación, proactivo /a la mayor parte del tiempo laboral, crear ideas nuevas y ponerlas en práctica. Excelente presentación personal acorde con la naturaleza de las funciones que realiza.

*Habilidad* para el trabajo en equipo, manejo de información y la documentación, estructurar y planear su trabajo, dar aportes positivos al desarrollo de las labores, expresar las ideas de manera oral y escrita, así como comprender las ideas expuestas e instrucciones recibidas. Capacidad para incorporarse rápidamente a actividades originadas por nuevas exigencias.

*Conocimiento* del marco filosófico institucional misión, visión y valores, cuya capacitación correrá por cuenta de la Administración, de la normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto y de las labores que ejecuta. Conocimiento y disponibilidad para participar en los procesos electorales.

## REQUISITOS

Bachiller en:

- Educación Media (estudios secundarios).

Un año y seis meses de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto.

## CAPACITACIÓN

Preferible poseer capacitación en:

Cambio e innovación<sup>1</sup>

Comunicación efectiva<sup>2</sup>

Inglés

Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO)

Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad

Ley Integral para la persona adulta mayor

Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto

Paquetes computacionales

Reglamento del Registro del Estado Civil

Relaciones humanas

Servicio al cliente<sup>3</sup>

Trabajo en equipo<sup>4</sup>

1, 2, 3 y 4 Dichas capacitaciones se encuentran asociadas a las competencias transversales institucionales debidamente aprobadas.

*Descripción de puesto aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión N° 13-2023 del 14 de febrero de 2023, oficio N° STSE-0337-2023.*