

AUXILIAR EN ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores variadas en la atención al público, suministro de información, control y distribución de correspondencia y otras tareas similares en materia registral civil y electoral.

TAREAS

Ejecutar labores relacionadas con la atención al público, suministro de información, control y distribución de correspondencia, entre otras similares, en materia registral civil y electoral mediante el conocimiento y dominio del vocabulario técnico 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 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, para 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.

Colaborar en la actualización de los controles, físicos o digitales, a través de los procedimientos definidos para la distribución de la correspondencia a las diferentes dependencias de la institución y la custodia de gacetas, mandamientos de juzgados y demás documentos que ingresan a la unidad.

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 por el eficiente, puntual y oportuno cumplimiento de las actividades que se le asignen 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 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. Trasladarse 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 económicas, materiales, daños a la integridad moral, atrasos en la entrega de un producto o servicio, desviaciones al logro de los objetivos, distorsiones a la imagen de la institución, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

CARACTERÍSTICAS ESPECIALES: Discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden, disposición positiva de servicio, buen trato 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 la información y la documentación, estructurar y planear su trabajo, dar aportes positivos al desarrollo de las labores. Facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, 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).

Acreditación del conocimiento formal y específico en Windows y procesador de texto.

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

CAPACITACIÓN

Preferible poseer capacitación en:

Cambio e innovación¹

Comunicación efectiva²

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 cliente³

Trabajo en equipo⁴

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.