ENCARGADO /A DE UNIDAD DE PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN

NATURALEZA DEL TRABAJO

Dirección, coordinación, asignación, supervisión y ejecución de las labores profesionales, técnicas y administrativas en una unidad de las dependencias o propiamente dentro del Departamento Electoral, de la Dirección General del Registro Civil, en la cual debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior para brindar un servicio de calidad acorde con las necesidades de las personas usuarias.

TAREAS

Tareas sustantivas por dependencia

Departamento Electoral

Brindar un servicio oportuno que solvente las necesidades de las personas usuarias a través de la organización de los documentos que ingresan y egresan en cumplimiento con los procedimientos y estándares de calidad establecidos con la unidad organizativa respectiva.

Elaborar estudios de casos complejos mediante el cumplimiento de la normativa o políticas aplicables según la naturaleza de cada solicitud que permitan la atención adecuada de las diferentes gestiones requeridas por las personas usuarias.

Sección de Padrón Electoral

Unidad Gestión de Electores

Validar la actualización del padrón electoral mediante la confrontación de los registros contenidos en los sistemas informáticos que permitan la oportuna corrección de las inconsistencias detectadas.

Elaborar un listado mensual de las inclusiones a realizarse en el Padrón Nacional Electoral mediante la generación del reporte digital en el sistema informático respectivo con el propósito de la confección de las resoluciones por parte de la dependencia correspondiente.

Custodiar la documentación que se genera de los cierres de cada Padrón Nacional Electoral a través de los mecanismos establecidos con el fin de remitir la información necesaria para uso de otras dependencias institucionales a la unidad administrativa respectiva.

Sección de Personalización y Distribución de Documentos de Identidad

Orientar al personal consular sobre el proceso de envío y entrega del documento de identidad mediante la participación en las actividades de capacitación para la debida prestación del servicio a las personas usuarias.

Actualizar en el sistema informático el estado de distribuido a los documentos de identidad recibidos en los consulados y a los que deben ser entregados de manera manual mediante su registración para la trazabilidad del proceso.

Mantener al día el inventario de cédulas de identidad impresas, con la cantidad reflejada en el sistema informático para este fin, para posteriormente enviar a su destrucción, producto a las diferentes situaciones que se presentan (cédulas vencidas, rechazadas, o personas usuarias fallecidas).

Gestionar los traslados de los documentos de identidad, a solicitud la persona titular del documento por medios internos o externos, mediante las coordinaciones respectivas y seguimientos en los mecanismos informáticos, con propósito de verificar el tiempo de entrega según el procedimiento pertinente.

<u>Unidad de Distribución de Documentos de Identidad</u>

Llevar a cabo el proceso de envío de las cédulas de identidad al extranjero a través del medio más adecuado para que las personas usuarias fuera del país cuenten con su identificación vigente.

Actualizar el sistema informático correspondiente a través del ingreso de los datos contenidos en los documentos de identidad que se reciben de los consulados mediante los mecanismos establecidos para su debido registro.

Gestionar la solicitud de suministros de los diferentes consulados a través de las gestiones administrativas pertinentes para la preparación y envío de los insumos requeridos.

Procurar el correcto funcionamiento de la unidad a través de la resolución de situaciones que se presenten con el propósito de brindar un servicio óptimo a las personas usuarias.

<u>Unidad de Entrega de Documentos de Identidad</u>

Verificar los tiempos de entrega de los documentos de identidad mediante los mecanismos establecidos para cumplir con los indicadores de gestión de la sección y los objetivos institucionales propuestos.

Tramitar la recepción y distribución de los documentos de identidad a través del ingreso de los datos en el sistema informático devueltos a la unidad administrativa para su posterior entrega a la persona usuaria respectiva.

Sección Documentos de Identidad

Unidad Gestión de Cédula de Identidad

Propiciar la correcta recepción de los trámites de las solicitudes cedulares mediante la aplicación de los procedimientos pertinentes con el fin de que la persona ciudadana reciba un adecuado servicio de acuerdo con lo solicitado.

Comprobar la calidad de las gestiones de la cédula de identidad mediante la revisión constante de los productos generados que permita la aplicación de acciones correctivas a las posibles inconsistencias detectadas.

Unidad Gestión de Identidad de Menores

Comprobar la recepción de las solicitudes de tarjeta de identidad de menores a través de la aplicación de los procedimientos correspondientes con el propósito del aprovisionamiento la tarjeta de identificación a los menores de edad.

Solicitar los materiales requeridos mediante la planificación oportuna que permita el abastecimiento de estos y la prestación del servicio a las personas usuarias menores de edad.

Controlar la entrega de Tarjetas de Identidad de Menores (TIM) a cada persona funcionaria responsable mediante la revisión del inventario con el propósito de obtener información del uso eficiente de los recursos.

Unidad Digitalización Cedular

Dar seguimiento a las solicitudes cedulares que ingresan a la dependencia mediante la aplicación de los procedimientos establecidos para el resguardo de la información respectiva según corresponde.

Tareas comunes del puesto

Organizar el trabajo de la unidad, mediante la aplicación de los lineamientos emitidos por la jefatura, que permita una atención pertinente a los trámites de una forma ágil y eficaz.

Instruir al personal de la unidad en la ejecución de sus labores por medio de la actualización de conocimientos en relación con los procedimientos, manuales, mecanismos y normativa aplicable a estas para ofrecer un servicio óptimo a las personas ciudadanas.

Colaborar en la resolución de las gestiones que presentan las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios mediante los procedimientos establecidos con el fin de brindar un servicio óptimo a la ciudadanía.

Participar en la gestión administrativa de la unidad a través de la actualización de la información laboral de las personas funcionaria a su cargo y en el seguimiento de control

interno, Sistema de Identificación, Valoración y Administración de Riesgos (SIVAR), con el propósito de cumplir con la normativa establecida.

Contribuir, cuando sea necesario, en las actividades sustantivas de la unidad mediante la coordinación con el personal a cargo para mantener la continuidad del trabajo y ofrecer un servicio adecuado.

Confirmar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos que soportan la prestación de los servicios a través de la supervisión y coordinación correspondiente a fin de medir los tiempos de espera para la atención de las personas usuarias.

Colaborar con el control documental de la dependencia mediante la revisión correspondiente con el propósito de entregar la documentación procesada al Archivo del Registro Civil para su resguardo y tratamiento.

Custodiar los insumos necesarios con los que debe contar el personal a su cargo en la realización de sus labores por medio de los procedimientos establecidos con el propósito de mantener la continuidad y funcionamiento de la unidad.

Preparar informes, según sea requerido, mediante la elaboración de los documentos correspondientes para verificar el cumplimiento de los promedios de productividad e indicadores de gestión.

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

Asistir a reuniones con las jefaturas y personal de la institución, con el fin de evaluar programas, coordinar actividades, mejorar métodos de trabajo, definir situaciones, proponer cambios y resolver problemas.

Elaborar informes de las labores realizadas de acuerdo con lo establecido por la jefatura respectiva.

Ejecutar otras tareas propias del puesto, según sea requerido, en atención a los trámites relacionados con la identificación de la ciudadanía de acuerdo con lo solicitado.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISIÓN RECIBIDA: Trabaja con alguna independencia, 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: Le corresponde dirigir, coordinar y supervisar las labores del personal de la unidad a cargo, por lo que es responsable del eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas.

RESPONSABILIDAD: La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto la aplicación de principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver de manera adecuada problemas y situaciones variadas, propias de la unidad de su competencia.

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución, entidades públicas, privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con cortesía y discreción. Es responsable por el adecuado empleo y custodia 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. El trabajo exige esfuerzo mental para el cumplimiento de las funciones, coordinar ideas y prestar atención a varias actividades a la vez. Trasladarse a diferentes lugares dentro del país y trabajar después de la jornada laboral cuando las circunstancias lo exijan.

CONSECUENCIA DEL ERROR: Los posibles errores pueden afectar la toma de decisiones por parte de los superiores, causar pérdidas económicas o materiales, atrasos en la entrega de un producto o servicio, desviaciones al logro de los objetivos. Distorsiones en 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 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, resolución de situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, manejo de la información y la documentación, estructurar y planear su trabajo, dar aportes positivos al desarrollo de las labores. Para comprender y resolver problemas técnicos, facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas. Dar respuestas positivas en el momento preciso. Capacidad para incorporarse de manera rápida 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

Bachillerato universitario en:

- Administración

Seis meses de experiencia, constituidos por tres meses de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto más tres meses en supervisión de personal.
Incorporación al colegio profesional respectivo.

CAPACITACIÓN

Indispensables poseer capacitación en:

Manejo de hojas de cálculo (nivel intermedio)
Microsoft Access Intermedio

Aplicable sólo en la Sección de Padrón Electoral.

Deseables poseer capacitación en:

Diseño y elaboración de manuales y procedimientos
Edición de imagen
Identificación de rúbricas
Inteligencia emocional
Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales
Liderazgo
Mecanografía digital
Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto
Paquetes computacionales
Redacción y ortografía
Relaciones humanas
Resolución alternativa de conflictos

Aplicable para todas las dependencias.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES INSTITUCIONALES	NIVEL DE DOMINIO
Cambio e innovación	Intermedio
Comunicación efectiva	Intermedio
Servicio al cliente	Intermedio
Trabajo en equipo	Intermedio

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.
Descripción de puesto aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión N° 120-2024 del 5 de diciembre de 2024, oficio N° STSE-2578-2024.