

ASISTENTE EN SERVICIOS AL USUARIO/A

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores asistenciales difíciles relacionadas con la preparación de documentos, suministro de información, digitación, atención del público, trámite y control de documentos, recolección de datos, gestión documental, y otras tareas similares.

TAREAS

Ejecutar labores asistenciales difíciles en la preparación de documentos, suministro de información, atención del público, trámite y control de documentos, recolección de datos, gestión documental, y otras tareas similares.

Atender público en ventanillas que solicitan su documento de identidad y certificaciones.

Atender menores de doce a diecisiete años cumplidos que solicitan la Tarjeta de Identidad de Menores (TIM), verificar la identidad del testigo, emitir y firmar el formulario de la solicitud, tomar el nombre de puño y letra del menor y la firma del testigo, capturar huellas y tomar la fotografía para la emisión e impresión.

Colaborar en estudios de inconsistencias que se detectan en la base de datos de la Tarjeta de Identidad de Menores de Oficinas Regionales y Sede Central.

Participar en el trámite de la cédula de identidad, por medio de la revisión de datos, impresión de solicitud, toma de fotografía, captura de huellas, firma, envío de la información al servidor, entrega del comprobante del trámite al usuario e indicarle la fecha en que puede retirarla.

Remitir casos especiales para trámite rápido y reportar al Supervisor/a de Unidad los errores en el sistema o fallas en el equipo.

Recibir, ingresar a la base de datos, distribuir y despachar la correspondencia tanto la convencional como la que se envía por correo certificado.

Tramitar autenticaciones de certificaciones que se utilizarán en el extranjero.

Sacar fotocopias a documentos que ingresan y que deben enviarse de forma inmediata a otra dependencia.

Llevar el control de ingreso de la correspondencia recibida en la Secretaría del Tribunal por medio del dispositivo electrónico.

Solicitar a la persona usuaria los datos e ingresarlos en el sistema de cómputo para imprimir certificaciones de nacimiento, matrimonio y defunción, revisarlas, sellarlas y firmarlas.

Recibir gestiones de certificaciones que no se emiten por el sistema de cómputo; buscar los datos en el sistema, anotarlos en la boleta, entregarla al supervisor y entregar al usuario el recibo para retirar la certificación.

(ASISTENTE EN SERVICIOS AL USUARIO/A- PAGINA 2)

Brindar información adicional, cuando se autorice, sobre la información contenida en el sistema de datos civil, caso contrario se refiere a la persona para que sea atendida en la oficina correspondiente.

Atender consultas personal y telefónicamente tanto internas como externas y solicitudes de audiencias que se coordinan con el Secretario del Tribunal.

Asistir a reuniones con jefaturas y personal colaborador con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores 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.

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. Le puede corresponder fungir como órgano fiscalizador de la adquisición de bienes o servicios, cuando la administración le designe. Trabajar después de la jornada laboral, cuando las circunstancias lo exijan.

CONSECUENCIA DEL ERROR: Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas, materiales, daños o 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 rápidamente en el curso normal del trabajo.

CARACTERÍSTICAS ESPECIALES: *Actitud* para observar 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 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 en el manejo de la información y la documentación, dar aportes positivos al desarrollo de las labores. Facilidad para expresar las ideas de manera oral, así como comprender las instrucciones recibidas e ideas expuestas. Capacidad para sobreponerse a la adversidad, incorporarse rápidamente a actividades originadas por nuevas exigencias.

Conocimiento del marco filosófico institucional (Misión, Visión y Valores), 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 la Educación Media (estudios secundarios).
Dos años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto.

CAPACITACIÓN

Preferible poseer capacitación en:
Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto
Paquetes computacionales
Relaciones Humanas
Servicio al cliente