

PROFESIONAL EN CONTRALORÍA DE SERVICIOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas, en la Contraloría de Servicios, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

TAREAS

Ejecutar labores profesionales técnicas y administrativas relacionadas con estudios, análisis, investigaciones, proyectos y otras actividades propias de la Contraloría de Servicios.

Prestar asistencia a personas funcionarias de nivel superior en el desarrollo de investigaciones, estudios técnicos y administrativos.

Asesorar a las diferentes unidades administrativas de la institución en aspectos propios de la Contraloría de Servicios.

Preparar, ejecutar y analizar encuestas, investigaciones y estudios de carácter estratégico, funcional y económico, con el fin de proponer mejoras en los servicios de atención al público.

Efectuar estudios diversos relacionados con la satisfacción de las necesidades de servicio de las personas usuarias que visitan la institución y colaborar en la evaluación de los servicios que se brindan para recomendar acciones correctivas o preventivas según corresponda.

Brindar seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos presentados por el público.

Promover la creación de procedimientos contralores en las oficinas regionales de la institución.

Coadyuvar en los procesos de modernización de diferentes servicios que brinda la institución realizando investigaciones en internet, libros, entre otros.

Realizar seguimiento a los procesos de los diversos trámites institucionales, según el cumplimiento de los lineamientos establecidos, con la finalidad de atender lo requerido por la Contraloría General de la República.

Elaborar y analizar las líneas de tiempo de los expedientes y confeccionar informes relacionados con los diversos servicios que presta el Tribunal Supremo de Elecciones, con base en la metodología definida, con el propósito de dar cumplimiento a los lineamientos vinculados con la eficiencia y eficacia de los servicios públicos.

Analizar la información contenida en los informes de los sondeos llevados a cabo, mediante los datos obtenidos de las encuestas tabuladas, con el objetivo de proponer mecanismos relacionados con la mejora continua, acordes a los servicios ofrecidos por este ente electoral.

Proponer que se efectúen actualizaciones a los procedimientos de las dependencias, a

(PROFESIONAL EN CONTRALORIA DE SERVICIOS - PAGINA 2)

través del análisis de los resultados generados por los sondeos realizados, para determinar las tendencias de efectividad de los productos y servicios que se brindan.

Valorar las acciones que se llevan a cabo en la atención que se brinda a las personas usuarias en las oficinas regionales, mediante la realización de giras a estas zonas, con el propósito de mejorar el índice de gestión obtenido.

Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que desarrolla.

Redactar y revisar informes técnicos, memorandos, proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que se realizan en los proyectos.

Apoyar en el proceso de los planes operativos anuales para organizar, procesar y presentar la información que facilite el proceso de revisión y aprobación de dichos planes.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar que se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos, registros y proponer los ajustes o cambios pertinentes.

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 con 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 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: La naturaleza del trabajo exige a la persona que ocupa este

puesto, la aplicación de principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias de su profesión.

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

Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.

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

CONSECUENCIA DEL ERROR: Los errores cometidos pueden afectar la toma de decisiones por parte de los superiores, pérdidas económicas, materiales o atrasos de consideración en la entrega de un producto o servicio. 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 de la institución 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, dar aportes positivos al desarrollo de las labores, estructurar y planear su trabajo, comprender y resolver problemas técnicos, facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas. Capacidad para resolver individualmente las situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, 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

Licenciatura en:

- Administración
- Ingeniería Industrial

De acuerdo con la /s exigida /s que cada puesto demande.

Dos años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto.

Incorporación al colegio profesional respectivo.

CAPACITACIÓN

Preferible poseer capacitación en:

Cambio e innovación¹
Comunicación efectiva²
Control Interno
Expresión oral
Gestión del Riesgo
Gestión Eficiente de Quejas y Reclamaciones
Lenguaje por señas costarricense (LESCO)
Métodos de Evaluación y Análisis de Gestiones
Negociación, conciliación y resolución alternativa de conflictos
Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto
Paquetes computacionales
Relaciones humanas
Servicio al cliente³
Trabajo en equipo⁴
Valoración de Riesgos

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° 26-2023 del 28 de marzo de 2023, oficio N° STSE-0820-2023.