



PODER JUDICIAL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA
Sección Análisis de Puestos

AUXILIAR DE CONTRALORÍA DE SERVICIOS

I. CONTENIDO

NATURALEZA DEL TRABAJO: Ejecutar labores auxiliares de alguna variedad y dificultad en actividades relacionadas con el control y comunicación de los servicios que brinda la institución.

II. TAREAS TÍPICAS

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS

- ✓ Recibir y revisar las consultas o denuncias relacionadas con la prestación de los servicios institucionales con el fin de darles el trámite que corresponda de acuerdo con los lineamientos emitidos por su superior.
- ✓ Atender y evacuar las consultas planteadas por el usuario; brindar información sobre la ubicación de despachos y requisitos establecidos para algunos trámites judiciales de rutina por diferentes medios de comunicación: personalmente, teléfono, correo electrónico, línea 800, entre otros.
- ✓ Llevar controles manuales o automatizados sobre los asuntos encomendados y darles el debido seguimiento.
- ✓ Aplicar encuestas o realizar entrevistas a los usuarios orientadas a evaluar los servicios institucionales.
- ✓ Redactar notas sencillas y transcribir informes estadísticos, oficios, memorandos, resoluciones y otros documentos de similar naturaleza.
- ✓ Consultar los sistemas informáticos utilizados en la institución.
- ✓ Hacer las indagaciones que le delegue su superior.
- ✓ Participar en el desarrollo de actividades orientadas al mejoramiento en la atención al cliente.
- ✓ Atender y resolver consultas de compañeros, superiores y público en general.
- ✓ Ejecutar otras tareas propias del cargo.



III. FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Responsabilidad	
Por funciones	La responsabilidad está limitada por revisiones periódicas del trabajo. Una incorrecta ejecución de éste puede afectar el curso normal de las actividades por lo cual para el desarrollo de éstas existen métodos, procedimientos normas, lineamientos y demás disposiciones administrativas debidamente establecidas. Además es responsable de aplicar las normas de seguridad e higiene ocupacional correspondientes.
Por relaciones de trabajo	El trabajo exige la relación con otras personas no pertenecientes a su área de trabajo, con el fin de dar u obtener información rutinaria; internamente las relaciones se dan con sus superiores, compañeros de áreas de trabajo, así como con los de otras dependencias y personas usuarias de la institución.
Por equipo, materiales y valores	Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo	
<p>Generalmente, esta actividad se realiza en condiciones controladas de oficina las cuales demandan de cierto esfuerzo mental. Pueden ser desarrolladas de forma individual o en equipo. Además, esta labor demanda mantener una misma posición la mayor parte de la jornada laboral.</p> <p>Para el cumplimiento de esta labor el ocupante del cargo se encuentra sujeto a plazos establecidos.</p>	
Consecuencia del error	
Los errores que eventualmente se cometan pueden causar daños o atrasos en los procesos administrativos; no obstante, existen mecanismos que permiten detectarlos y corregirlos a tiempo.	



Supervisión	
Recibida	Trabaja siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto; procedimientos y disposiciones administrativas. La labor es evaluada mediante la apreciación de la eficiencia y calidad de los resultados obtenidos.
Ejercida	No ejerce supervisión.

IV. COMPETENCIAS GENERALES Y NECESARIAS PARA EL OCUPANTE DEL PUESTO

Responsabilidad	Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos asumiendo las consecuencias de sus actos.
Iniciativa	Capacidad personal orientada a la acción innovadora y creativa para hacer mejor sus funciones.
Compromiso	Actuar con responsabilidad para el cumplimiento de los fines institucionales.
Orientación al Servicio	Actitud de servir o ayudar a los usuarios internos y externos de la institución actuando con rectitud, transparencia y total apertura hacia la satisfacción de sus necesidades.
Orientación a la calidad	Capacidad para el cumplimiento de estándares de calidad que refleje el esfuerzo por hacer sus tareas con eficiencia y eficacia.

V. REQUISITOS

Obligatorios	
Formación académica	Bachiller en Educación Media
Experiencia	Requiere un mínimo de seis meses de experiencia en labores relacionadas con el puesto, preferiblemente en labores de tramitación y procedimientos judiciales.



Otros Requerimientos	Manejo de los ambientes computadorizados y los sistemas de información existentes en el área de trabajo.
	Conocimiento de la estructura organizacional de la Institución.
	Conocimiento en atención y servicio al cliente.

VI. DESCRIPCIÓN DE CLASE DE PUESTO ESPECÍFICA PARA

OFICINAS O DESPACHOS	CLASE DE PUESTO		GRUPO OCUPACIONAL
	Ancha	Angosta	
Contraloría de Servicios	Auxiliar de Contraloría de Servicios	Auxiliar de Contraloría de Servicios	Apoyo Administrativo

Aprobada por el Consejo Superior, en la sesión N° 108-2010, celebrada el 09 de diciembre del 2010, artículo LXIX.