



PODER JUDICIAL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA
Sección Análisis de Puestos

AUXILIAR DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

I. NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecutar labores de apoyo en la atención a invitados en actividades relacionadas con los actos protocolarios y de etiqueta que se desarrollan en la Institución.

II. TAREAS TÍPICAS

- ✓ Ejecutar labores de atención y apoyo logístico en actividades tales como: Sesiones de Corte Plena, Consejo Superior, Comisiones institucionales y eventos relacionadas con cursos de capacitación o reuniones, entre otros; de conformidad con el cronograma diario establecido por la Secretaria del Despacho.
- ✓ Atender los participantes que asisten a los eventos programados en los salones a cargo del Despacho de la Presidencia de la Corte, siguiendo las normas de etiqueta y protocolo establecidas para tales efectos.
- ✓ Colaborar con las llamadas telefónicas que se requieran para realizar la solicitud de alimentos, con el fin de atender las actividades que así lo requieran.
- ✓ Retirar los alimenticios solicitados, para atender las actividades a cargo del Despacho de la Presidencia de la Corte.
- ✓ Brindar el servicio de refrigerio y atención al Despacho del Presidente de la Corte, siguiendo las normas de etiqueta y protocolo establecidas para tales efectos.
- ✓ Ordenar, mesas, sillas, equipos de audio, mantelería y cualquier otro necesario para las diferentes actividades que se realizan en los salones a cargo del Despacho de la Presidencia de la Corte.
- ✓ Mantener el orden correspondiente de los salones.
- ✓ Efectuar inventario de los productos alimenticios, objetos, utensilios y equipo en general con que cuenta el área asignada para este fin en el Despacho de la Presidencia de la Corte.
- ✓ Mantener el orden en la cocina, lavando, secando y ordenando los utensilios utilizados en cada refrigerio.
- ✓ Realizar las compras de alimentos y menaje.
- ✓ Realizar otras labores 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.
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 o salones, asimismo en ocasiones les corresponde desplazarse fuera de la oficina.</p> <p>Para el cumplimiento de esta labor el ocupante del cargo se encuentra sujeto a plazos establecidos según la agenda semanal de actividades y extender la jornada laboral en caso que se requiera.</p>	
Consecuencia del error	
<p>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.</p>	



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.
Capacitación	Haber aprobado cursos en el campo de la Etiqueta y Protocolo en torno a Servicios Gastronómicos cuya duración total contemple al menos un mínimo de 20 horas.



VI. DESCRIPCIÓN DE CLASE DE PUESTO ESPECÍFICA PARA

OFICINAS O DESPACHOS	CLASE DE PUESTO		GRUPO OCUPACIONAL
	Ancha	Angosta	
Despacho de la Presidencia de la Corte	Auxiliar Administrativo	Auxiliar de Etiqueta y Protocolo	Apoyo Administrativo

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