



Departamento de Personal
GESTIÓN HUMANA
Investigación y Desarrollo Humano

CONTRALOR DE SERVICIOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeamiento, dirección, coordinación y supervisión de actividades profesionales, técnicas y administrativas a cargo de la Contraloría de Servicios de la Institución

TAREAS

- ✓ Planear, dirigir, coordinar, supervisar las actividades del más alto grado de dificultad de control de los servicios que brinda la institución, a nivel nacional.
- ✓ Formular las políticas, objetivos y programas de trabajo de la Contraloría y Subcontralorías de Servicio y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.
- ✓ Evaluar la prestación de servicios de las diversas instancias de la entidad, de conformidad con la metodología y técnicas que regulen la materia; verificar que los servicios sean de calidad; realizar encuestas periódicas entre los usuarios; visitar y observar la apariencia física de las dependencias y la atención al público; identificar deficiencias y situaciones de conflicto actuales y potenciales en la relación cliente-institución, con el fin de determinar sus causas y coordinar la solución inmediata.
- ✓ Asesorar a los niveles superiores de la Institución, en el campo de su competencia y proporcionarles información, análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con las obligaciones y objetivos de su gestión.
- ✓ Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios sobre los servicios institucionales y procurar una solución inmediata a los problemas que se planteen; comprobar que se tomen las medidas que correspondan. Dar seguimiento a los casos que así lo ameriten.
- ✓ Proponer, a los niveles superiores, programas de trabajo y manuales de procedimientos sobre las actividades de atención y control de los servicios que presta la Institución; promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
- ✓ Controlar que se pongan en práctica las directrices que sobre la materia dicten las autoridades de la Institución; mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.
- ✓ Asigna, supervisa y controla las labores del personal subalterno, encargado de ejecutar los diferentes programas de la dependencia que dirige.

PODER
JUDICIAL
Gestión Humana

APARTADO
POSTAL
80-1003
SAN JOSÉ,
COSTA RICA

TELÉFONOS
295-3591
295-3948

FAX
257-2967
221-8962



- ✓ Asistir a reuniones, seminarios y eventos similares a fin de coordinar actividades, analizar y resolver problemas, definir situaciones, actualizar conocimientos y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- ✓ Atender y resolver consultas diversas de superiores, compañeros, subalternos y otros, relacionadas con el ámbito de su actividad.
- ✓ Preparar e impartir charlas y cursos de adiestramiento en materia de su competencia.
- ✓ Redactar y revisar informes, instructivos, memorandos, cartas y documentos diversos
- ✓ Ejecutar otras labores propias del cargo.

RESPONSABILIDADES Y OTRAS CONDICIONES

- ✓ Trabaja con independencia, siguiendo las políticas de la institución, las normas, los procedimientos técnicos y legales aplicables a su área de actividad; es responsable de la organización técnica y del buen funcionamiento de la dependencia a su cargo.
- ✓ La actividad origina relaciones constantes con superiores, subalternos, funcionarios de empresas públicas y privadas, nacionales y extranjeras y público en general.
- ✓ Debe observar discreción y tacto con respecto a los asuntos que se le encomienden y mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad.
- ✓ Las características del puesto lo excluyen de la jornada laboral ordinaria; le puede corresponder trasladarse a diversos lugares del país cuando las circunstancias lo exijan.
- ✓ En el ejercicio de sus funciones puede requerir, de cualquier funcionario o empleado de la Institución, la cooperación, la asesoría y las facilidades para el satisfactorio desempeño de su actividad.
- ✓ Su labor es evaluada por la eficacia y eficiencia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos asignados a la dependencia a su cargo y por la comprobación de la calidad de los resultados obtenidos.

PODER
JUDICIAL
Gestión Humana

APARTADO
POSTAL
80-1003
SAN JOSÉ,
COSTA RICA

TELÉFONOS
295-3591
295-3948

FAX
257-2967
221-8962



CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- ✓ Honorabilidad reconocida
- ✓ Habilidad para aplicar los principios teóricos y prácticos de su profesión.
- ✓ Amplio y sólido criterio y madurez profesional para hacer frente y resolver situaciones imprevistas.
- ✓ Habilidad para expresarse en forma oral y escrita.
- ✓ Habilidad para organizar y dirigir el trabajo del personal subalterno.
- ✓ Habilidad para tratar en forma cortés y satisfactoria con el público.
- ✓ Poseer iniciativa y originalidad.
- ✓ Buena presentación personal.

REQUISITOS:

- ✓ Licenciado en una área afín al cargo, con más de 5 años de estar incorporado.
- ✓ Haber aprobado cursos de Administración, si su área de formación no es Administración.
- ✓ Requiere un mínimo de cuatro años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.
- ✓ Requiere un mínimo de un año de experiencia en supervisión de personal.
- ✓ Poseer licencia de conducir vehículo liviano al día.
- ✓ Tener conocimientos informáticos sobre los paquetes básicos de oficina.
- ✓ Estar en capacidad de utilizar los programas informáticos del Poder Judicial.
- ✓ Dispuesto a aceptar nombramiento a plazo y las demás exigencias establecidas en el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

* **Modificada en sesión del Consejo Superior N° 56-09 celebrada el 26 de mayo del 2009, artículo LXX.**

PODER
JUDICIAL
Gestión Humana

APARTADO
POSTAL
80-1003
SAN JOSÉ,
COSTA RICA

TELÉFONOS
295-3591
295-3948

FAX
257-2967
221-8962



PODER
JUDICIAL
Gestión Humana

APARTADO
POSTAL
80-1003
SAN JOSÉ,
COSTA RICA

TELÉFONOS
295-3591
295-3948

FAX
257-2967
221-8962