

Auxiliar Administrativo

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Brindar apoyo operativo en trámites y servicios diversos, con el propósito de ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los clientes.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Servicio/Operativas

III- RESPONSABILIDADES

- Brindar apoyo operativo en procesos administrativos propios de su área de trabajo, tales como: registro de pacientes, coordinación de consultas médicas, inventarios, registros contables, conciliaciones, depuración de cuentas patrimoniales, contratación administrativa y otros de similar naturaleza.
- Atender público de forma personal, telefónica o virtual, para brindar o recibir información sobre un proceso o trámite propio de su área de trabajo.
- Llevar el control operativo de diversos procesos y programas, relacionados con asuntos diversos, tales como: programas de capacitación, inventarios de equipo, suministros o materiales, entre otros; para asegurar su confiabilidad y disponibilidad.
- Registrar información variada en los diferentes sistemas organizacionales, con el propósito mantenerla actualizada y confiable.
- Elaborar, custodiar y entregar documentos diversos o cheques, conforme a las políticas y lineamientos establecidos.
- Administrar documentos diversos y correspondencia, considerando su distribución, fotocopiado y digitalización.
- Coordinar e intercambiar información con entes externos para realizar un trámite o cumplir un requerimiento.
- Archivar documentos variados, a fin de asegurar su adecuada manipulación, organización y custodia.
- Conocer y cumplir -de forma estricta- con la normativa aplicable en la realización de sus tareas y reportar a los superiores cualquier tipo de

incumplimiento; así como, gestionar el riesgo de cumplimiento asociado a su puesto de trabajo.

- Participar en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- Ejercer las demás funciones y facultades afines al puesto -en tiempo y forma- que le correspondan, de conformidad con la ley, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

IV- REQUISITOS

- **OBLIGATORIOS**

- Bachiller en Educación Media
- Mínimo 12 meses de experiencia en labores afines al cargo.

Para los puestos del Departamento de Proveduría se establecen los siguientes requisitos obligatorios:

- Bachiller en Educación Media.
- 12 meses de experiencia en labores afines al cargo, de las cuales debe cumplir 6 meses de manera obligatoria.

- **DESEABLES:**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Redacción de informes técnicos.
- Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
 - Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
 - Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
 - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
 - Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

En adición a los anteriores para los puestos ubicados en el Departamento de Proveduría, se podrían considerar los requisitos deseables que se detallan a continuación:

- Ley de Contratación Administrativa.
- Manejo de las plataformas de compras públicas SICOP (Sistema Integrado de Compras Públicas) y SIAC (Sistema Integrado de la Actividad Contractual).

V- COMPETENCIAS

Dependencia	Cardinales	Nivel	Específicas	Nivel
Dpto. Proveduría	Adaptabilidad al cambio	2	Atención al detalle	2
	Calidad	2	Planificación/Organización	2
	Experiencia al cliente	2	Tolerancia a la rutina	2
	Orientación al Resultado	2		
<hr/>				
Dir. Mercadeo Dpto. Comunicaciones Oficialía de Cumplimiento Dir. Seguros Solidarios	Adaptabilidad al cambio	2	Atención al detalle	2
	Calidad	2	Sentido de urgencia	2
	Experiencia al cliente	2	Tolerancia a la rutina	2
	Orientación al Resultado	2		
<hr/>				
Subdir. Servicios Generales Dir. Operaciones	Adaptabilidad al cambio	2	Análisis crítico	2
	Calidad	2	Atención al detalle	2
	Experiencia al cliente	2	Sentido de urgencia	2
	Orientación al Resultado	2		
<hr/>				
Subdir. Finanzas	Adaptabilidad al cambio	2	Atención al detalle	2
	Calidad	2	Atención a normas	2
	Experiencia al cliente	2	Sentido de urgencia	2

	Orientación al Resultado	2		
Subdir. RRHH	Adaptabilidad al cambio	2	Atención al detalle	2
	Calidad	2	Planificación/Organización	2
	Experiencia al cliente	2	Sentido de urgencia	2
	Orientación al Resultado	2		
Gerencia Presidencia Ejecutiva Secretaría de Actas	Adaptabilidad al cambio	2	Atención al detalle	2
	Calidad	2	Discreción	2
	Experiencia al cliente	2	Tolerancia a la rutina	2
	Orientación al Resultado	2		
INS-Salud	Adaptabilidad al cambio	2	Atención al detalle	2
	Calidad	2	Disposición para aprender	2
	Experiencia al cliente	2	Tolerancia al estrés	2
	Orientación al Resultado	2		
Dpto. Investigaciones	Adaptabilidad al cambio	2	Atención al detalle	2
	Calidad	2	Discreción	2
	Experiencia al cliente	2	Sentido de urgencia	2
	Orientación al Resultado	2		
Demás dependencias	Adaptabilidad al cambio	2	Atención al detalle	2
	Calidad	2	Sentido de urgencia	2
	Experiencia al cliente	2	Tolerancia a la rutina	2
	Orientación al Resultado	2		

VI- ROLES

- ✓ Auxiliar Administrativo.
- ✓ Oficinista de Servicio al Cliente Bilingüe en Museo del Jade.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1				
2	FTL	DVQ/ECB	Gerencia	G-01672-2019 (27.04.2019)
3	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 29.10.2021
4	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 01.05.2022

**ROL OFICINISTA DE SERVICIO AL CLIENTE BILINGÜE
EN MUSEO DEL JADE**

I- RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Cobrar dineros en efectivo, con tarjeta de crédito o débito (voucher) o cualquier otro medio de pago autorizado, por ingreso a servicios o venta de artículos; así como realizar los arcos iniciales y cierres de los ingresos diarios.
- Llevar el inventario, custodiar y vender los artículos que se comercializan en el área de la tienda.
- Guiar las visitas de personas que asisten al Museo en forma presencial, sean estos nacionales, extranjeros y/o estudiantes.
- Brindar apoyo en producciones de contenido para los medios digitales disponibles.

II- REQUISITOS

• **OBLIGATORIOS**

- Bachiller en Educación Media.
- Mínimo 12 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Conocimiento en nivel intermedio alto del idioma inglés.

• **DESEABLES**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Redacción de informes técnicos.
- Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
 - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
 - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
 - Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

III- COMPETENCIAS

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Adaptabilidad al cambio	Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	2
	Calidad	Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas, trabajo por procesos y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad.	2
	Experiencia al Cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrar disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	2
	Orientación al Resultado	Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles.	2
Específicas	Planificación/Organización	Capacidad para ordenar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, estableciendo prioridades, utilizando el tiempo en la forma más efectiva posible y administrando racionalmente los recursos existentes.	2

	Atención al detalle	Capacidad para identificar y atender los aspectos relevantes en una tarea o situación, detectando de manera rápida y oportuna los posibles errores en el manejo de la información o gestión de la tarea.	2
	Creatividad/Innovación	Habilidad para descubrir o generar ideas, desarrollarlas y enriquecerlas, para construir con ellas soluciones imaginativas a problemas planteados y oportunidades de innovación en cualquier campo profesional.	2

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 01.05.2022