



Manual de Perfiles de Clase

Oficinista **Categoría: 04**

I. NATURALEZA DE LA CLASE

Ejecución de labores variadas y sencillas en las diversas áreas que conforman la Institución, con el propósito de agilizar los procesos y brindar un servicio de calidad.

II. CATEGORIA OCUPACIONAL

Nivel Calificado

III. PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE

- Apoyo operativo en procesos administrativos y de seguros propios de su área de trabajo.
- Responsable del cobro de dineros en efectivo o con tarjeta, por ingreso a servicios o venta de artículos; así como de los arqueos iniciales y finales de los ingresos diarios.
- Registro de información de los diferentes procesos a cargo y reporte de estadísticas mensuales en hoja excell o cualquier otro sistema que se defina.
- Recibo, acomodo, custodia y venta de artículos que se mantienen en la tienda del museo y que se comercializan.
- Atención de público en general, sea personalmente o a través de cualquier otro medio de comunicación, velando por un servicio de calidad.
- Control operativo de diversos procesos y programas, relacionados con asuntos diversos, tal como programas de capacitación, inventarios de equipo, suministros o materiales, evaluación del servicios ofrecido, entre otros; para asegurar la confiabilidad y su disponibilidad.
- Le puede corresponder dar apoyo en diversas actividades organizadas en el Departamento.



Manual de Perfiles de Clase

- Aplicación de recibos, movimientos bancarios, u otros en los sistemas Institucionales, de manera oportuna, con el fin de mantener información confiable y actualizada de las operaciones financieras realizadas.
- Archivo de documentos variados, a fin de asegurar su adecuada manipulación, organización y custodia.
- Apoya otros procesos propios de su categoría ocupacional.

IV. REQUISITOS INDISPENSABLES

- Bachiller en Educación Media.
- Manejo básico del idioma inglés.
- Conocimiento básico en servicio al cliente.
- Manejo de aplicaciones de software en ambiente Windows.

V. COMPETENCIAS

Cardinales	Nivel	Específicas	Nivel
Actitud emprendedora	2	Atención al detalle	2
Calidad	2	Planificación/organización	2
Orientación al cliente	2	Control de procesos	2
Orientación al logro	2		

VI. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD

Su labor se concentra en actividades operativas y de soporte administrativo, por lo que el impacto de su gestión generalmente marca la calidad del servicio y el costo del proceso.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha (rige a partir de)
1	ECB	ICH	Gerencia	G-05676-2010 (08.11.2010)
2	ECB	ICH	Gerencia	G-02964-2015 (29.06.2015)