

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Coordinador/a Unidad de Devoluciones			
Estrato	Gerencial	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Administración
Ubicación organizacional	Unidad de Devoluciones- Gestión de Recursos Financieros	Proceso de trabajo	Jefatura de Unidad
Jefatura inmediata	Gestor/a de Recursos Financieros	Jefatura que antecede	Director/a Administrativo Financiero
Propósito del Cargo			
Administrar el desarrollo de los procesos de trabajo de la Unidad de Devoluciones, para la ejecución de investigaciones y/o proyectos orientados principalmente a la atención de solicitudes de devolución de depósitos de garantía por permanencia, participación y cumplimiento, según Reglamento del Fondo de Depósitos de Garantía; cuyos resultados son de impacto y trascendencia institucional.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultados Genéricos (Actividades Genéricas)	Actividades Específicas del Cargo		
Planificación y dirección de labores técnicas y administrativas que se ejecutan desde el o los procesos de trabajo a cargo, implementación de sistemas de trabajo, procedimientos, métodos y controles, que permitan brindar la dirección adecuada a su centro de trabajo y solución a los problemas que se presentan.	Planear, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades que se desarrollan en la Unidad de Devoluciones de la Gestión de Recursos Financieros, solicitando a los/as colaboradores/as la información requerida, a través de la presentación de informes, entre otros; verificando el nivel de cumplimiento de la ejecución de las tareas asignadas; en aras de una mejora permanente de las actividades que se realizan diariamente en el Subproceso de Devoluciones y de igual forma brindar un mejor servicio a los/as usuarios/as.		
	Asignar, orientar, instruir y supervisar al personal a cargo en la ejecución de sus labores y colaborar con superiores y compañeros/as en asuntos relacionados al área a su cargo; en apego de la normativa que rige el campo, orientando e instruyendo a los/as colaboradores/as en la aplicación de la normativa en las labores diarias del subproceso; además, asesorando a los superiores y compañeros/as, sobre el procedimiento a seguir de las devoluciones de depósitos, con el propósito que se aplique correctamente la normativa establecida en la Ley General de Migración y Extranjería 8764 y Reglamento del Fondo de Depósitos de Garantía.		

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

<p>Dirección y gestión de proyectos, investigaciones especializadas, políticas, planes y programas de trabajo. Así también, como articulación de los objetivos del o los procesos a cargo con los planes estratégicos institucionales, integración de esfuerzos con personal interno o externo de la institución, con el fin de promover la optimización de su gestión y la satisfacción del interés público e institucional.</p>	<p>Revisar, verificar y aprobar los estudios de solicitudes de devolución de depósitos de garantía por permanencia y los de garantía de participación y cumplimiento, elaborados por personal profesional a cargo; analizando el caso en forma individual, verificando que el interesado haya completado correctamente los datos en el formulario; en las resoluciones elaboradas por la Gestión de Extranjería y las notas de solicitudes de devolución (devoluciones de Garantía de participación o cumplimiento) que los datos indicados en éstas estén exactos; asimismo, confrontar los datos de la documentación adjunta al formulario o los indicados en la resolución o las notas de solicitudes de devolución (de garantía participación o cumplimiento) que estos coincidan con la información señalada en los reportes del Sistema de Bancos, Reflection, Información y SINEX, aprobando y firmando con ello el estudio respectivo de las devoluciones de depósitos garantía, participación y cumplimiento; con el propósito de realizar las devoluciones de depósitos que en su momento efectuaron los depositantes o garantizados, de conformidad a lo establecido en la Ley General de Migración y Extranjería 8764 y el Reglamento del Fondo de Depósitos de Garantía.</p>
	<p>Revisar y aprobar los Informes de Ingresos de Pasaportes Consulares de 55 consulados; analizando, verificando y confrontando los datos del informe contra los reportes y documentos remitidos por los diferentes Cónsules, para cumplir en el tiempo y forma con los plazos de remisión de esos informes al ente rector.</p>
	<p>Revisar y aprobar los Informes de DIMEX y Pasaporte, analizando, verificando y confrontando los datos del informe contra los reportes y documentos adjuntos a este; con el propósito de acatar lo señalado en la Ley General de Migración y Extranjería N°8764 y la Ley 7788 Biodiversidad, en cuanto a la distribución de los ingresos a los diferentes fondos de Migración y al MINAET, los cuales deben ser remitidos en tiempo y plazo establecido por el ente rector.</p>
	<p>Revisar y brindar visto bueno a las resoluciones de prevención de requisitos, denegatoria, archivo, así como a las resoluciones de pago de las cuentas 242480-0 y 254896-8 a nombre del Ministerio de Hacienda, elaboradas por personal profesional, analizando, verificando y confrontando lo señalado en las resoluciones, contra los datos del trámite de solicitud de devolución de depósitos de garantía de permanencia; con el fin de cumplir con lo establecido en la Ley General de Migración y Extranjería N°8764 y el Reglamento del Fondo de Depósitos de Garantía.</p>
	<p>Revisar y aprobar el informe de consecutivo y estado de solicitudes, elaborado por el personal profesional, analizando, verificando y confrontando los datos del informe contra los estados de las solicitudes reflejados en el Sistema de Depósitos; con la finalidad de contar con un Sistema de Depósitos que contenga datos más confiables y exactos, para poder dar una respuesta más rápida y correcta al usuario.</p>

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>Coordinar con las Gestiones respectivas, las correcciones de las resoluciones, nombres en el Sistema de SINEX, inclusiones de los depósitos que no aparecen en el Sistema de Depósitos, utilizando los diversos canales internos de comunicación disponibles; girando instrucciones a sus colaboradores para la consecución de esa labor, de forma oportuna; para cumplir con los tiempos establecidos en el Reglamento del Fondo de Depósitos de Garantía y agilizar las devoluciones de los depósitos de garantía.</p>
<p>Asesoría y coordinación de actividades diversas con superiores y colaboradores, sobre temas relacionados con su campo de actividad, por medio de la realización de reuniones, charlas o conferencias, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.</p>	<p>Coordinar las actividades de la Unidad de Devoluciones con otros funcionarios internos o externos, según corresponda, para obtener información, integrar esfuerzos, tomar decisiones u otras actividades similares que contribuyan a lograr los objetivos del área a cargo, administrando la remisión de información o datos, así como solicitando la colaboración en las actividades relacionadas con el tema de devoluciones; con el fin de poder cumplir con los tiempos establecidos en la Ley General de Migración y Extranjería 8764 y el Plan de Trabajo mensual del Subproceso de Devoluciones.</p> <p>Asistir a reuniones con superiores o colaboradores/as, participando a reuniones programadas con los superiores o con los colaboradores y estableciendo medidas de mejoramiento en las actividades que se desarrollan en el subproceso; dando un servicio más eficiente y eficaz al usuario y con ello mejorar la imagen tanto de la Unidad como de la Institución; con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, que permiten analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluando programas, actualizando conocimientos, definiendo situaciones, proponiendo cambios, ajustes y soluciones diversas.</p>
<p>Proponer normas, proyectos de decreto o de ley, así como fomentar la aplicación y cumplimiento de normas, políticas, y lineamientos que mejoren el marco jurídico aplicable a su área de actividad.</p>	<p>Participar en la elaboración de políticas internas, guías, manuales, informes periódicos que requiera la Administración, entre otros, coordinando la elaboración o actualización de estos documentos con el Gestor/a de Recursos Financieros y las Unidades correspondientes; con el fin de poder contar con los documentos idóneos, para la realización de las labores diarias que requiera la Unidad de Devoluciones.</p>
<p>Resolución de consultas emanadas de superiores, personal de la institución y público en general, divulgación de material técnico e informativo, que oriente sobre el quehacer y los servicios que se brindan en la Unidad o proceso a cargo.</p>	<p>Atender y resolver consultas que presentan los superiores, subalternos y público en general, relacionadas con la actividad que se desarrolla en la unidad a cargo, en cuanto al proceso de devoluciones de depósitos, por los medios institucionales disponibles (por escrito, vía telefónica y/o personal); consultando leyes, reglamentos, normas, circulares, directrices entre otros, en respaldo a la respuesta que se brinde a cada caso en específico; con el fin de evacuar de forma oportuna, las dudas que se presenten al respecto.</p>

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

<p>Coordinación y ejecución de labores administrativas inherentes al cargo que desempeña como: preparación de informes, instructivos, manuales, métodos, planes operativos, procedimientos y otros documentos, manejo de valores, aplicación de normas disciplinarias, promoción de un ambiente de calidad, implementación de sistemas de control interno, gestión de la inducción y el desarrollo de las personas, estímulo de redes colaborativas, actualización y desarrollo continuo de sus conocimientos, capacidades y habilidades.</p>	<p>Preparar los planes de trabajo de la Unidad de Devoluciones e informar periódicamente sobre el cumplimiento de los mismos, manteniendo controles actualizados sobre las labores, trámites y procesos que se realizan en esa unidad, velando porque las actividades se cumplan de acuerdo con los planes establecidos, elaborando un informe mensual del total de trámites de devoluciones de depósitos presentados en “Ventana”, asimismo del total de estudios que fueron efectuados y del total de estudios aprobados; con la finalidad de contar con un instrumento que permita medir mensualmente la productividad del subproceso, así como planificar las actividades diarias que se realizan en esa Unidad.</p>
	<p>Solicitar los expedientes para la verificación de los documentos que se encuentran adjuntos a los expedientes, apoyándose en los colaboradores a su cargo, para corroborar según los controles internos disponibles, los datos o comprobar poderes otorgados y fechas de los mismos, número de pasaportes, copias de depósitos, entre otros, tanto en la Gestión de Extranjería, como en el Subproceso de Visas; para resolver y aprobar las solicitudes de devoluciones de depósitos; en cumplimiento de lo establecido en la Ley 8220 “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.</p>
	<p>Coordinar vía correo electrónico con el Ejecutivo del Banco de Costa Rica, la emisión de las certificaciones correctas de los depósitos que vienen con el nombre del depositante incorrecto o incompleto; asimismo, solicitar la información de las transferencias internacionales, indicando el número de depósitos, fechas, montos, número de cuenta y el nombre de los depositantes; remitiendo por fax, las resoluciones o documento correspondientes que respalden dichos depósitos; para poder resolver y aprobar las solicitudes de devoluciones de depósitos de garantía, según el Reglamento del Fondo de Depósitos de Garantía.</p>
	<p>Efectuar la inclusión de solicitudes de devolución aprobadas en el Sistema de Depósito, para la elaboración del cheque respectivo, incluyendo una por una en el Sistema de Depósitos las solicitudes de devoluciones de depósitos de garantía que fueron aprobadas previamente y verificando que los datos ya incluidos en el Sistema de Depósitos estén correctos, de lo contrario, se solicita que se realicen las correcciones correspondientes; con el propósito que se elabore el cheque respectivo de cada una de las solicitudes de devoluciones de garantía aprobadas.</p>
<p>Otros resultados acordes con el propósito de la clase.</p>	<p>Ejecutar otras tareas relacionadas con su formación y área de actividad, acorde a la normativa técnica y legal que rigen su área de trabajo, en el entorno financiero institucional; en cumplimiento de las metas y los objetivos de la unidad donde labora, de la Gestión de Recursos Financieros y por ende de la institución en general.</p>

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia, de acuerdo con métodos y procedimientos establecidos, planes estratégicos y operativos, políticas, legislación y directrices vigentes que rigen su campo de acción; asimismo en la toma de decisiones que involucran el accionar de sus colaboradores a cargo.</p>	<p>Ejerce supervisión administrativa, técnica y profesional.</p> <p>Le corresponde administrar, supervisar y controlar permanentemente, las actividades que se realizan en los siguientes cargos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Profesional Analista Financiero -Técnico/a Experto de Devoluciones -Oficinista Asistencial de Devoluciones 	<p>Lugares:</p> <p>Oficina de la Unidad de Devoluciones (Oficinas Centrales-DGME)</p> <p>Es susceptible de participar en giras de trabajo o desplazarse a otros lugares dentro del país, cuando el servicio lo requiera.</p> <p>Ambiente:</p> <p>Se puede estar expuesto a diversas situaciones ambientales tales como calor, frío, polvo, ruido, radiación, humedad, así como poca o mucha iluminación y ventilación o similares.</p> <p>Condiciones:</p> <p>La actividad demanda altos niveles de trabajo, así como del análisis continuo de situaciones complejas y la toma de decisiones oportunas, por lo cual, puede generar esfuerzo mental, sedentarismo, estrés y posibilidad de otras afectaciones a la salud.</p> <p>De igual forma, las labores podrían generar ampliación de jornada (tiempo extraordinario), cuando así lo exija la necesidad del servicio.</p>

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Modalidad de trabajo	<p>La labor es ejecutable en modalidad presencial; sin embargo, previa valoración y coordinación con su jefatura inmediata, podría convenirse la suscripción de contrato, para el desarrollo de actividades teletrabajables.</p>	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Consecuencias negativas de incurrir en error en la ejecución de las labores</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inducir a la Administración a pagos que no corresponden (según responsabilidad en el proceso). -Se pone en riesgo el presupuesto institucional debidamente registrado en los sistemas, y con ello la operatividad en general. -Induce a error a su jefatura inmediata. <p>Impacto a nivel de proceso de trabajo y/o trascendencia a otras instancias</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nivel interno: Unidad de Devoluciones, y Gestión de Recursos Financieros, en el caso de la información e informes que se elaboran, y a su vez a la Junta Administrativa-DGME, que en función de esos informes, toma decisiones. -Entes Rectores: en la recepción de esa información, ya que forma parte de los insumos que utiliza. 	<p>Se relaciona con su superior inmediato (Gestor de Recursos Financieros), colaboradores de la Unidad de Devoluciones y de otras áreas de la institución, así como con organizaciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras y público en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Firma digital. -Equipo de cómputo. -Software: acceso a sistemas: SIGAF, SICOP, Hacienda Digital (2024), SINEX, Hacienda Digital, Bancos, Depósitos. -Equipo de cómputo, equipo y mobiliario de oficina.

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Requerimientos Específicos	
Requisitos de la Clase de Puesto (Profesional Jefe de Servicio Civil 1) Según Manual de Clases Anchas de Servicio Civil vigente	Académicos: Licenciatura o posgrado en una carrera atinente con la especialidad del puesto (Administración).
	Experiencia: • En Funciones: - Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo, especialidad o formación profesional. • En Supervisión de Personal: - No Aplica.
	Capacitación: -No aplica.
	Legales: -Incorporación al Colegio Profesional que regula el ejercicio de la profesión, siempre que la Ley Orgánica del mismo así lo establezca y considerando el grado académico que ésta exprese para dicho ejercicio. - Cumplir con otros requisitos especiales y legales, tales como permisos, licencias y/o autorizaciones que demande el desempeño de las actividades encomendadas, según cada caso particular conforme el cargo respectivo y lo regulado por la normativa vigente. - Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Requisitos del Cargo (Coordinador Unidad de Devoluciones)	No aplica.
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	Excel intermedio, Access, Word, Power point, Outlook.

Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público	Avanzado
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Avanzado
Del Grupo Ocupacional	3. Liderazgo	Básico
	4. Visión Estratégica	Básico
	5. Toma de Decisiones	Básico
	6. Comunicación Efectiva	Básico
	7. Manejo y Resolución de Conflictos	Básico
Evidencias por Comportamiento		
Competencia	Comportamiento	Evidencia
Compromiso con el Servicio Público	Adhesión a valores del servicio público: Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso, con su institución y el servicio público.	Es un referente por su accionar profesional, comprometido con los valores éticos y morales, alineados con los institucionales, en procura de un servicio público eficiente.
	Involucramiento y compromiso: Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que se promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.	Es un agente motivador que incentiva la proactividad y creatividad en su entorno laboral, en procura de un eficiente desempeño.
	Precaución y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: Se conoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad.	Muestra interés por las necesidades y/o requerimientos de las personas usuarias de los servicios que se brindan desde su área trabajo, promoviendo canales de comunicación que permitan una mejora continua.

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Integridad en el desempeño de la función pública	<p>Probidad (actuación intachable): Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además, se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.</p>	<p>Es un referente por su actuar íntegro y transparente, en apego a los valores éticos, morales y profesionales; al servicio público.</p>
	<p>Buen uso de los recursos (transparencia): Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.</p>	<p>Desarrolla a través de su ejemplo, las acciones necesarias que conduzcan y/o promuevan el uso racional de los recursos institucionales disponibles al servicio público.</p>
Liderazgo	<p>Gestión del talento humano: Coordina y/o dirige personas y/o equipos, expresando interés por el desarrollo de el o los mismos. Es capaz de identificar brechas en las capacidades de las personas de su equipo de trabajo, buscando formas de desarrollarlas.</p>	<p>Tiene la capacidad de dirigir equipos de trabajo en función del cumplimiento de objetivos.</p> <p>Ejecuta planes de trabajo, según las competencias de su equipo de trabajo a cargo, potencializando sus habilidades laborales.</p>
	<p>Clima y ambiente colaborativo: Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área</p>	<p>Es un ejemplo positivo para su equipo de trabajo, propiciando acciones que fortalezcan un ambiente laboral consolidado, en cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>
	<p>Orientación a resultados: Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su superior y/o la Administración Pública costarricense.</p>	<p>Demuestra capacidad para el adecuado cumplimiento de las metas proyectadas, procurando el logro de los objetivos institucionales.</p>
Visión Estratégica	<p>Anticiparse y actualizarse (visión futura): Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la ejecución de su trabajo. Mantiene actualización sobre las nuevas tendencias y cambios que puedan afectar al país y su entorno en un futuro inmediato.</p>	<p>Vela por el cumplimiento de las estrategias de su área de trabajo, alineadas a la visión institucional.</p> <p>-Mantiene una actualización constante de conocimientos, según</p>

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

		las necesidades que va identificando dentro de su función.
	Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión: Entiende las razones de los cambios organizacionales. Reevalúa y replantea sus metas y la posibilidad de introducir innovaciones en la medida en que va siendo necesario.	-Comprende que la organización está sometida a cambios constantes; por lo cual readece los métodos de acción, de acuerdo a los requerimientos institucionales que van surgiendo.
	Motivar a la organización a cambios (liderazgo con valor público): Transmite a su equipo la importancia de su trabajo y del rol que juega su área dentro de la organización pública, convocando su compromiso e involucramiento en el logro de los objetivos organizacionales	-Empodera a su equipo de trabajo, para la consecución de las metas y los objetivos institucionales, alineados a la visión estratégica establecida.
Toma de decisiones	Proactividad estratégica: Se informa y analiza oportunamente las distintas alternativas y/o posibilidades en una determinada situación, considerando las particularidades del problema, anticipándose a sus consecuencias y riesgos asociados	Utiliza los diferentes canales de comunicación disponibles para informar a su equipo de trabajo sobre acciones de seguimiento y/o solución a diversas situaciones que puedan ser riesgosas para la eficiente operatividad de la unidad que dirige.
	Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas: Realiza su trabajo a partir de planes y metas enmarcados en plazos realistas, monitoreando los efectos de sus decisiones y dejando registro para aprender de la experiencia.	Prioriza el abordaje de los compromisos y/o acciones previstos en el Plan Anual Operativo de la unidad a cargo, basado en el Plan Estratégico Institucional.
Comunicación Efectiva	Estrategias de empatía y claridad comunicativa: Tiende a expresarse y a escuchar a otros, evitando discordancias entre aquello que desea transmitir y lo que realmente expresa, con el fin de favorecer la claridad y precisión en su expresión.	Tiene la capacidad de generar espacios para comunicarse de forma asertiva con sus colaboradores, promoviendo un ambiente laboral respetuoso y seguro.
	Comunicación estratégica: Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.	Gira instrucciones claras y concisas a su equipo de trabajo, sobre las acciones orientadoras que deben

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

		llevarse a cabo para la consecución de las metas y los objetivos de las actividades que aborda la unidad a cargo, alineados a la estrategia institucional.
	Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto: Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que exista diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas	Muestra profesionalismo, empatía y respeto por los diferentes criterios que le comparten, sobre asuntos propios de su campo de acción, con una actitud integradora.
Manejo y Resolución de Conflictos	Búsqueda de soluciones: Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo a las particularidades de cada situación, atendiendo las características y necesidades de las personas involucradas.	Propone e implementa alternativas viables de solución a diversos conflictos que puedan surgir de la misma dinámica laboral dentro de su entorno; a partir del conocimiento del origen de cada situación en específico.
	Control y manejo emocional: Aborda las situaciones de conflicto de forma asertiva, resguardando el respeto por las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos.	Tiene la capacidad de enfrentar asertivamente las diferentes situaciones conflictivas que puedan surgir dentro de su entorno laboral; alineando los aportes que realizan las personas involucradas, con el bienestar institucional.
Fecha de elaboración del perfil del cargo		Junio 2022
Control de Actualizaciones		Nº de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:
Persona responsable:		Fecha: