

<b>Oficinista Asistencial de Devoluciones</b>			
<b>Estrato</b>	Operativo	<b>Clase de puesto</b>	Oficinista de Servicio Civil 2
		<b>Especialidad/Formación</b>	Labores Varias de Oficina
<b>Ubicación organizacional</b>	Unidad de Devoluciones- Gestión de Recursos Financieros	<b>Proceso de trabajo</b>	Devoluciones
<b>Jefatura inmediata</b>	Coordinador/a Unidad de Devoluciones	<b>Jefatura que antecede</b>	Gestor/a de Recursos Financieros
<b>Propósito del Cargo</b>			
Llevar a cabo labores de carácter administrativo, en apoyo directo a su jefatura inmediata, que requieren de experiencia previa para su ejecución; orientadas principalmente a la recepción, verificación y registro de documentación para el trámite de solicitudes de devoluciones; a fin de facilitar insumos documentales y registros de información actualizados, en procura de la fluidez operativa de la Unidad de Devoluciones.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultados Genéricos (Actividades Genéricas)</b>	<b>Actividades Específicas del Cargo</b>		
Asignación, supervisión, control y ejecución de labores de carácter asistencial en el ámbito administrativo, como son preparación de documentos, suministro de información, despacho de correspondencia o mercaderías, y otras actividades similares; que ayuden a la obtención del logro de los objetivos institucionales y de los requerimientos de las personas usuarias	Recibir documentación de usuarios y de la Gestión de Extranjería mediante oficio, para la atención de solicitudes y/o trámites para la devolución de depósitos (por cambio de categoría, naturalización, abandono del país), multas, visas y garantías de participación y cumplimiento, utilizando los diferentes medios institucionales (ventanilla, correo electrónico); constatando de forma puntual que las solicitudes estén completas (que se aporten los documentos requeridos); consultando la información del usuario, en los sistemas informáticos disponibles (SINEX, Bancos, Información y Depósitos), y BCR Comercial (para verificar la cuenta bancaria), imprimiendo los reportes correspondientes; ingresando en el Sistema de Devoluciones, toda la información recopilada y asignando a cada caso, un número de consecutivo de solicitud; completando los datos requeridos en las casillas del formulario de control interno (tipo de reembolso, tipo de garantía, entre otros) para su posterior traslado a la persona designada para llevar a cabo el estudio técnico pertinente; para contribuir a la oportuna atención de los usuarios y proveer los insumos documentales necesarios para el posterior análisis de la información, conforme a lo establecido en la normativa vigente.		
	Recibir las solicitudes de los trámites de devolución de depósito realizados en las cuentas a nombre del Ministerio de Hacienda (manera inmediata o con estudio), en el caso de devolución inmediata; verificando que estén completos los documentos requeridos para los trámites de depósitos; modificando en el Sistema de Bancos, el estatus del depósito (una vez aprobada la devolución), imprimiendo el reporte correspondiente. En cuanto al Trámite de años anteriores: orientando al usuario sobre el proceso para completar el formulario de solicitud, accediendo a los sistemas informáticos disponibles (SINEX, Bancos, Información y Depósitos) y BCR		

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>Comercial, imprimiendo la información de la cuenta bancaria en caso de concretarse el reembolso por transferencia, y de los reportes correspondientes para su posterior traslado interno para el estudio pertinente. En caso de terceros (apoderados legales) de persona física o jurídica: confrontando los documentos (Poderes especiales de abogados, certificaciones de abogado / notario, personerías) para gestionar los trámites de depósitos, con la validación en caso necesario, del Asesor Legal de la Gestión y/o Gestor; con el propósito proveer los insumos documentales para el análisis mediante el estudio respectivo, conforme a lo establecido a la normativa vigente.</p>
	<p>Recibir las solicitudes de devolución de depósito acreditados por error en las cuentas de la Junta Administrativa, orientando al usuario para completar el formulario de solicitud, constatando información puntual en los sistemas informáticos disponibles (SINEX, Bancos, Información y Depósitos) y BCR Comercial, imprimiendo los reportes correspondientes (cuenta bancaria en caso de concretarse el reembolso por transferencia); anotando los depósitos en los libros auxiliares de las cuentas de la Junta Administrativa, con fecha y firma según corresponda; ingresando en el sistema de devoluciones, toda la información y asignando número de consecutivo de solicitud, completando las casillas correspondientes en el formulario de control interno (tipo de reembolso, tipo de garantía, entre otros); para su posterior traslado a la persona designada para el estudio. En caso de terceros (apoderados legales) de persona física o jurídica, adicionalmente se reciben y confrontan los documentos legales (Poderes especiales de abogados, certificaciones de abogado / notario, personerías) para gestionar los trámites de depósitos, con la validación en caso necesario del Asesor Legal de la Gestión y/o Gestor; con el propósito proveer los insumos documentales para el análisis mediante el estudio respectivo, conforme a lo establecido a la normativa vigente</p>
<p>Control sobre las actividades realizadas, así como de la actualización de los procesos y procedimientos derivados de sus funciones; que permitan minimizar los errores que atenten contra los objetivos organizacionales y a la toma de medidas de control interno correspondientes.</p>	<p>Llevar un control interno de las actividades que realiza, así como de la actualización de los procesos y procedimientos derivados de sus funciones; que permitan minimizar los errores que atenten contra los objetivos de la Unidad de Devoluciones-GRF y facilite la toma de decisiones por parte de su jefatura inmediata, apoyándose en las herramientas informáticas disponibles; realizando las consultas periódicas requeridas, informando a la jefatura inmediata de los pormenores más relevantes y alertando de situaciones que puedan afectar la operatividad de la Unidad donde labora en tiempo y forma; con la finalidad de contribuir a la eficiente y eficaz operatividad de la Unidad de Devoluciones.</p> <p>Llevar el control de las hojas foliadas de los informes mensuales de los ingresos percibidos por concepto de pasaportes emitidos en los diferentes consulados, así como de las cuentas a nombre del Ministerio de Hacienda, por concepto de los trámites migratorios y la emisión de pasaportes respectivamente, accediendo a la carpeta compartida en Devoluciones, digitando información requerida según procedimiento establecido; imprimiendo y foliando cada documento que se requiera adicionar y/o incorporar en respaldo a los informes técnicos generados por la Unidad de Devoluciones remitiéndolos a su jefatura inmediata para revisión y firma; archivando y custodiando el respaldo documental de cada uno de esos informes en</p>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>un ampo, con el debido orden “cronológico”; para poder cumplir con las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y con la Ley de Archivo Nacional y facilitar la ubicación de los informes ante futuras consultas.</p>
<p>Participación en diferentes actividades que promuevan mejoras o nuevos métodos y procesos de trabajo, proyectos que optimicen la calidad del servicio brindado, elaboración de planes de trabajo, actividades de capacitación que ayuden al desarrollo de sus conocimientos y otras relacionadas con la ejecución de sus labores.</p>	<p>Archivar y resguardar los libros auxiliares contables en ampos, de las cuentas de devoluciones de la Junta Administrativa-DGME, archivando en orden cronológico según la cuenta a la que pertenezcan, creando nuevos archivos (amos) en caso de ser necesario, imprimiendo y foliando cada uno de los documentos requeridos (estampando el sello de la Unidad y Firma), remitiéndolos a su jefatura para revisión y firma; para su posterior ubicación en el ampo que corresponda; con el fin de poder cumplir con las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y con la Ley de Archivo Nacional.</p> <p>Participar en diferentes actividades que promuevan mejoras o nuevos métodos y procesos de trabajo, proyectos que optimicen la calidad del servicio brindado, elaboración de planes de trabajo, actividades de capacitación, involucrándose activamente en las actividades que participe, intercambiando criterios desde su perspectiva laboral, haciendo los aportes que considere pertinentes; tomando nota de los aspectos más relevantes; compartiendo información con su jefatura inmediata; replicando los conocimientos adquiridos con sus compañeros de trabajo; con el propósito que contribuir al desarrollo de sus conocimientos y otras relacionadas con la ejecución de sus labores.</p>
<p>Obtención de otras labores administrativas inherentes al cargo que desempeña, tales como: resolver consultas, completar boletas de control y reportes, aplicar principios teóricos y prácticos de su campo de acción, entre otros resultados acordes con el propósito de la clase.</p>	<p>Colaborar desde su perspectiva laboral, en los seguimientos a los informes de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, Auditoría Interna y Externa; y demás entes rectores que intervengan en la dinámica de la Unidad de Devoluciones, consultando periódicamente los controles internos disponibles, que consignan las recomendaciones según las disposiciones que se emitan y los plazos establecidos para su cumplimiento; informando con la antelación del caso, a su jefatura inmediata, para la toma de decisiones que corresponda; apoyando en la generación de diversos insumos documentales que se requieran, tales como oficios, informes, entre otros; a partir de información previamente disponible para su integración en el formato requerido según corresponda; con el fin de cumplir en tiempo y forma con las disposiciones establecidas por los entes auditores y demás que intervengan.</p>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>Elaborar el informe mensual de actividades diarias, de manera cuantitativa, utilizando el formato de presentación en Excel requerido, filtrando datos estadísticos de interés de los sistemas informáticos y/o controles internos en digital disponibles; relativos a diversos trámites de la Unidad (devoluciones de Garantías o correspondientes al Ministerio de Hacienda, devoluciones inmediatas o de años anteriores, solicitudes de devoluciones por depósito en cuentas erróneas en la cuenta de la Junta Administrativa, atención telefónica y vía correo electrónico, inclusiones de trámites en el sistema de devoluciones, control de fotocopias, impresiones y archivo de informes de consulados, entre otros); constatando aspectos de redacción, ortografía y presentación; remitiendo a su jefatura para revisión y visto bueno; y la posterior notificación a quien corresponda; con el fin de llevar un control interno de los trámites de devoluciones se reciben por día, mes y año, en caso de ser solicitados por la Auditoría interna o externa.</p>	
	<p>Consolidar informes y/o reportes de labores de la Unidad de Devoluciones- GRF, atención de consultas propias de su competencia, elaboración de insumos documentales (oficios, circulares, cuadros estadísticos) entre otros resultados acordes con el propósito del cargo, siguiendo instrucciones de su jefatura inmediata; tomando nota de la línea requerida para la obtención de los insumos documentales que se necesiten; realizando las consultas que considere pertinentes; aplicando los principios teóricos y prácticos de su campo de acción; entre otras actividades que complementen su accionar; con el debido respaldo técnico y jurídico que rige su campo laboral; en procura de la atención oportuna de los diferentes compromisos de la Unidad de Devoluciones-GRF, a partir de su asistencia.</p>	
<b>Factores de Clasificación Asociados</b>		
<b>Independencia</b>	<b>Supervisión ejercida</b>	<b>Entorno de trabajo</b>
<p>Su accionar se desarrolla con cierto grado de independencia, de acuerdo con la política institucional y la legislación aplicable a su entorno laboral, dentro del ámbito financiero; su jefatura brinda instrucciones generales de las funciones que se deben ejecutar.</p>	<p>No aplica.</p>	<p><b>Lugares:</b> 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><b>Ambiente:</b> Se puede exponer a condiciones ambientales diversas e incómodas como ruido, calor, polvo, iluminación o ventilación y similares; así como a radiación constante del equipo de cómputo.</p>

		<p><b>Condiciones:</b> La actividad demanda esfuerzo mental y en ocasiones físico, lo que puede originar situaciones de estrés; así también, se expone a mantener posiciones sedentarias por largo tiempo dentro de su jornada de trabajo, a trabajar ocasionalmente fuera de la jornada laboral (tiempo extraordinario), cuando lo requiera la necesidad del servicio.</p>	
<b>Modalidad de trabajo</b>	Su labor es ejecutable únicamente en modalidad presencial; por cuanto su labor está orientada a la atención directa de usuarios externos.		
<b>Impacto de la gestión</b>	<b>Relaciones de trabajo</b>	<b>Activos, Equipo, Insumos</b>	
<p><b>Consecuencias negativas de incurrir en error en su ejecución</b></p> <p>-Al hacerse una devolución doble, por vencimiento, porque no corresponde a la persona; genera un gasto con fondos públicos que no debe darse. -Atrasos en la devolución a los usuarios por no tramitarse en tiempo, entre otras; incurriéndose en una afectación al erario público, y el procesamiento de una devolución que no procede, duplicada o errónea.</p> <p><b>Impacto a nivel de proceso de trabajo y/o trascendencia a otros niveles o instancias</b></p> <p>-Unidad de Devoluciones, Gestión de Recursos Financieros y Junta Administrativa de la DGME y Ministerio de Hacienda.</p>	<p>Le corresponde relacionarse con su jefatura inmediata (Coordinador Unidad de Devoluciones), superior inmediato (Gestor de Recursos Financieros), otros Coordinadores de Unidad y compañeros de la GRF; Director/a Administrativa y Financiera, funcionarios de otras áreas de la institución y de otras instituciones públicas y privadas, tales como: Ministerio de Hacienda, Banco de Costa Rica, entidades privadas en específico; entre otras).</p>	<p>Equipos: cómputo, diadema para la atención telefónica, componentes extraíbles (llave maya, entre otros). Software: acceso a sistemas (SINEX, Trámite Ya, Bancos, Ingresos y Salidas, Devoluciones).</p>	

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Requerimientos Específicos		
<b>Requisitos de la Clase de Puesto</b> (Oficinista de Servicio Civil 2)  <b>Según Manual de Clases Anchas de Servicio Civil vigente</b>	<b>Académicos:</b> Bachillerato en Educación Media o título equivalente.	
	<b>Experiencia:</b> <b>En Funciones:</b> -Dos años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, cargo o especialidad del puesto. <b>En Supervisión de Personal:</b> -No Aplica.	
	<b>Capacitación:</b> -Capacitación específica, acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo, siempre que en los respectivos programas académicos no consten cursos de igual naturaleza.	
	<b>Legales:</b> - 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.	
<b>Requisitos para el Cargo</b> (Oficinista Asistencial de Devoluciones)	No aplica.	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	Excel avanzado, bases de datos, preferiblemente conocimientos básicos del idioma inglés (por la atención de usuarios extranjeros que hablan ese idioma).	
Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público	Básico
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Básico
Del Grupo Ocupacional	4. Calidad y Productividad	Destacado
	5. Dominio y Aplicación Práctica	Avanzado
	6. Trabajo Colaborativo	Intermedio



Evidencias por Comportamiento		
Competencia	Comportamiento	Evidencias
Compromiso con el Servicio Público	<b>Adhesión a valores del servicio público:</b> comprende los valores, políticas y objetivos de su labor y el impacto de estas en la administración pública costarricense.	Muestra un comportamiento respetuoso y cordial con las personas que interactúa, acorde a los principios éticos y normativos institucionales.
	<b>Involucramiento y compromiso:</b> comprende la importancia de involucrar al personal de la institución con el servicio público.	Reconoce su rol dentro de la institución, y se involucra activamente en la prestación oportuna del servicio público.
	<b>Precaución y empatía por la persona ciudadana y el servicio público:</b> conoce y comprende las necesidades de los entes y personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad para la ciudadanía y el servicio público.	Proyecta una actitud positiva en el servicio que se brinda desde su área de trabajo.
Integridad en el desempeño de la función pública	<b>Probidad (actuación intachable):</b> Su actuar es intachable, correcto y se atiene a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.	Refleja un accionar alineado con los valores éticos y normativos institucionales.
	<b>Buen uso de los recursos (transparencia):</b> En el desempeño de sus funciones, hace un uso responsable de los recursos públicos, anteponiendo el bien de la organización a sus intereses personales.	Muestra moderación en el uso de los recursos que se le proporcionan para el desarrollo de sus tareas.
Calidad y Productividad	<b>Administración adecuada de recursos:</b> Maximiza el uso y manejo de los recursos a su cargo y promueve en los demás un ambiente que valore el cuidado de los recursos.	Fomenta con su accionar, el aprovechamiento de los recursos disponibles en el desempeño laboral, utilizando la menor cantidad posible.
	<b>Resultados oportunos y a tiempo. Satisfacción del ente o persona usuaria. Trabajo confiable y seguro:</b> Anticipa en relación a sus tareas los requerimientos del ente o persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo	Muestra una actitud visionaria en su campo de acción, se anticipa a cambios y brinda soluciones en la prestación del servicio al usuario.

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>posible y manteniendo un seguimiento que genera mejora de la calidad del servicio.</p> <p><b>Propuesta de nuevas formas de resolver (creatividad):</b> Evalúa y propone soluciones innovadoras que mejoran la calidad y productividad de las tareas a su cargo y de su entorno.</p>	
		Muestra capacidad resolutive para una mejor ejecución de tareas dentro de su ámbito laboral.
Dominio y Aplicación Práctica	<p><b>Uso y dominio de herramientas e insumos/ Conoce su campo de trabajo. Se apega a protocolos e instrucciones:</b> Domina su quehacer e identifica y comunica oportunidades de mejora relevantes para lograr el dominio y uso de instrumentos de manera idónea.</p>	Evidencia experticia en su campo de acción, comparte métodos que mejoren el abordaje de procesos y el manejo adecuado de las herramientas disponibles.
	<p><b>Cuidado de espacio de trabajo y recursos/ Mantiene ordenada la información de su quehacer:</b> Organiza la información y los espacios de trabajo, facilitando el acceso y uso para las demás personas, y promueve un ambiente de trabajo seguro.</p>	Es capaz de ordenar información de su área de trabajo, en bases de datos y en físico, aplicando técnicas de archivística, procurando su rápida ubicación y acceso.
Trabajo Colaborativo	<p><b>Tolerancia a trabajar bajo presión/ flexibilidad:</b> Es flexible para adaptarse a nuevas situaciones pudiendo cumplir sus funciones de manera efectiva en contextos de incertidumbre. Maneja adecuadamente su respuesta emocional cuando constata que los cambios que requiere su organización no se implementan oportuna o eficientemente.</p>	Muestra un manejo emocional balanceado ante cambios requeridos en los procesos de trabajo dentro de su ámbito laboral.
	<p><b>Manejo emocional/ respeto de diferencias, comunicación e influencia:</b> Tiene apertura para recibir aportes de las otras personas y variar su criterio, a fin de llegar a acuerdos que ayuden a solucionar conflictos; sostiene relaciones cordiales y aporta ideas que contribuyan a resolver la situación.</p>	Acepta positivamente la realimentación que recibe de sus compañeros y jefatura, y realiza sus aportes, en procura de la solución de situaciones dentro de su entorno laboral.



## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

		<b>Integración y colaboración en equipo:</b> Contribuye a generar un buen clima de trabajo y de cooperación, mostrando interés por brindar aportes significativos.	Asume una actitud colaborativa, en procura de un clima laboral positivo.
<b>Fecha de elaboración del perfil del cargo</b>		<b>Junio 2022</b>	
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión:</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>	
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	