

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

<b>Técnico/a Experto de Devoluciones</b>			
<b>Estrato</b>	Técnico	<b>Clase de puesto</b>	Técnico de Servicio Civil 3
		<b>Especialidad/Formación</b>	Administración
<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>			
Ejecutar labores técnicas que se orientan principalmente al estudio de las solicitudes de devoluciones de depósitos (de garantía, visas, multas, de depósitos realizados en periodos anteriores, de participación y cumplimiento), en apego el marco normativo vigente, para determinar su procedencia o denegatoria.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultados Genéricos (Actividades Genéricas)</b>	<b>Actividades Específicas del Cargo</b>		
Participación y ejecución de investigaciones complejas en diversos campos de acción; así como ejecución de labores técnicas para la atención de solicitudes y trámites diversos.	Ejecutar labores técnicas para la atención de las solicitudes de devolución de depósitos no utilizados, por medio de Resolución Administrativa, tanto del periodo presupuestario vigente, como presupuestos de años anteriores, garantías de participación y de cumplimiento, en cuentas de colones y dólares, llevando a cabo el estudio pertinente, verificando que la documentación de respaldo esté completa y que la información aportada a cada solicitud, corresponda con los datos registrados en los sistemas informáticos disponibles (SINEX, Bancos, Información, BCR Comercial y Depósitos); constatando las condiciones del voucher original en expediente (de no estar en sistema); correlacionando el depósito en caso de nombre incompleto, contemplando la prescripción de plazos, según normativa vigente; poderes especiales (actos autorizados y movimientos migratorios); información de facturas, oficios, depósitos bancarios aportados en el estudio de garantía de participación aportado por la Proveeduría Institucional; movimientos migratorios de la persona garantizada que debe abandonar el país, según reglamento (36539-G), vigencia de documentos de identificación, entre otros; que resulten necesarios; validando la aprobación de cada caso, de cumplir con las condiciones requeridas; remitiendo a su jefatura para revisión y firma; con el fin de realizar los respectivos estudios, conforme a lo establecido a la normativa vigente y determinar la procedencia o no de la devolución solicitada.		

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

<p>Elaboración de diversas actividades relacionadas con el cargo, en las distintas áreas de conocimiento, y vigilancia del cumplimiento técnico y administrativo de las mismas.</p>	<p>Incluir solicitudes aprobadas, en el sistema de Devolución de Depósitos y trasladarlas a la Unidad de Tesorería, para el respectivo pago, verificando la información registrada en el sistema contra la información impresa, que consta en la solicitud; realizando la respectiva aprobación y remitiendo a la Unidad de Tesorería para el pago correspondiente; realizando las observaciones que considere pertinentes, para el subsane de alguna inconsistencia que identifique; informando a su jefatura inmediata de situaciones que ameriten su intervención, para la aprobación respectiva de solicitud en el Sistema para traslado a la Unidad de Tesorería.</p>
	<p>Incluir en base de datos, las solicitudes recibidas por parte de la Unidad de Devoluciones, para su debido seguimiento, accediendo a la base de datos en Excel, consignando y corroborando los datos indicados en los Formularios de Solicitud de Devolución y en las resoluciones elaboradas; manteniendo los controles actualizados, velando por el cumplimiento del marco técnico y legal que rige su ámbito laboral; informando a su jefatura inmediata de cualquier inconsistencia y/o situación que requiera su intervención; con el propósito que la información del trámite de devoluciones quede consignada y se cuente con historial de depósitos devueltos, así como el medio por el cual fue devuelto el depósito sea por medio de cheque o la transferencia.</p>
	<p>Incluir solicitudes de devoluciones de depósitos como aprobadas en el sistema, de forma colectiva para la emisión de cheque, adjuntando físicamente al trámite, el informe generado en el sistema de Devoluciones, enumerando, sellando y firmando la foliatura, siempre y cuando conste que dicha devolución sea a la misma persona/ empresa y que las personas autorizadas a retirar sean las mismas; con el fin de disponer de datos precisos, y así trasladar al Unidad de Tesorería.</p>
	<p>Solicitar a la Unidad de Documentación, la inclusión de depósitos no registrados o registrados de forma manual, en el sistema de Devolución de Depósitos, elaborando el oficio de solicitud con la información requerida o por medio del correo institucional; para que proceda con la inclusión de los depósitos no registrados en el Sistema de Devoluciones y que fueron liberados mediante resolución administrativa; brindando el seguimiento correspondiente para su debida culminación; para la debida inclusión de los depósitos en cuestión y trámite de solicitud por medio del estudio de devolución de depósitos.</p>
	<p>Rechazar en el sistema de devoluciones, las solicitudes que cuentan con resolución de Denegatoria en firme, verificando la información facilitada, en relación a los trámites correspondientes, que en su momento se les hizo una prevención y no se presentó, con aplicación de la prescripción o que presentaron el trámite de forma extemporánea, grabándolos en el sistema de devolución de depósitos como denegado; para que la Unidad de Tesorería continúe con el traslado de fondos respectivo; para que se pueda realizar el respectivo traslado al Fondo Especial, según disposiciones vigentes del ente rector.</p>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

<p>Preparación de reportes, informes y documentos variados de alguna complejidad, relacionados con las actividades realizadas y las irregularidades detectadas; así como presentar las recomendaciones pertinentes.</p>	<p>Solicitar la modificación de información consignada de forma errónea en el Sistema de Devoluciones de Depósitos, identificando inconsistencias del estudio de la información aportada a la solicitud, según cada caso en específico; generando el oficio a quien corresponda para el subsane; brindando el seguimiento correspondiente para continuar con el trámite de validación de aprobación; disponer de datos precisos, para el estudio de aprobación de la devolución de depósitos.</p>
<p>Revisión constante de la correcta aplicación de las normas, disposiciones, leyes, procedimientos y protocolos realizados y establecidos en el campo de su competencia, velando por el acatamiento estricto de las medidas de seguridad y de salud ocupacional que la función asignada demande.</p>	<p>Validar las solicitudes de devolución de depósitos por garantía de visa de ingreso, llevando a cabo el estudio pertinente, verificando que la documentación de respaldo esté completa y que la información aportada a cada solicitud, corresponda con los datos registrados en los sistemas informáticos disponibles (SINEX, Bancos, Información, BCR Comercial y Depósitos); que el voucher original y recibo de garantía se ubiquen en el expediente (o copias confrontadas con originales), en respaldo de la respectiva garantía, correlacionando el depósito en caso de nombre incompleto; analizando la prescripción de plazos, según normativa vigente, verificando poderes especiales (actos autorizados y movimientos migratorios); consultando movimientos migratorios de las personas garantizadas (para verificar fecha de salida y cumplimiento de plazos de garantías); remitiendo a su jefatura como aprobadas, denegadas o con prevención, para la posterior culminación del trámite; con el fin de realizar los respectivos estudios de devoluciones de depósitos, conforme a lo establecido a la normativa vigente y determinar la procedencia o no de la devolución solicitada.</p> <p>Validar las solicitudes de devolución de depósitos realizados en cuentas de Multas de la Junta Administrativa, llevando a cabo el estudio pertinente, verificando que la documentación de respaldo esté completa y que la información aportada a cada solicitud, corresponda con los datos registrados en los sistemas informáticos disponibles (SINEX, Bancos, Información, BCR Comercial y Depósitos), correlacionando el depósito en caso de nombre incompleto; analizando prescripción de plazos, según normativa vigente; asimismo, verificando poderes especiales (actos autorizados y movimientos migratorios); solicitando certificación a la Gestión de Extranjería y a la Asesoría Jurídica, de que la persona solicitante no cuenta con alguna multa pendiente de pago, ante la Dirección General de Migración y Extranjería; validando el estudio como aprobado de cumplir todas las condiciones requeridas; remitiendo a su jefatura como aprobadas, denegadas o con prevención, para la posterior culminación del trámite; con el fin de realizar los respectivos estudios de devoluciones de depósitos, conforme a lo establecido a la normativa vigente y determinar la procedencia o no de la devolución solicitada.</p>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>Validar la información que consta en los expedientes administrativos relacionados con las solicitudes de devolución de depósitos, solicitando los expedientes administrativos a la Gestión de Extranjería, verificando información concerniente a esas solicitudes, poderes especiales, cuentas bancarias para transferencias, y otros; así como la información respectiva para la aprobación del estudio; custodiándolos con el cuidado que requieren, mientras se realiza el estudio; procediendo a posterior con la devolución de esos expedientes; informando a su jefatura inmediata lo correspondiente, para la continuación del estudio de fondo y la culminación del proceso de devolución, con el fin de robustecer el estudio de devolución de depósitos, con la disposición de respaldos documentales debidamente verificados.</p>
<p>Participación en diferentes actividades tales como reuniones, capacitaciones, seminarios y similares, con miras a proponer mejoras o nuevos métodos y procesos de trabajo, proyectos que optimicen la calidad del servicio brindado, elaboración de planes de trabajo, fortalecer conocimientos, entre otros.</p>	<p>Participar en diferentes actividades tales como reuniones, capacitaciones, seminarios y similares, involucrándose activamente en esas actividades, aportando criterios y análisis técnicos que se requieran, tomando nota de los aspectos más relevantes, intercambiando ideas; exponiendo situaciones que requieran la intervención a nivel de grupo; apoyándose en el marco técnico y normativo y su experticia en el campo laboral, entre otras acciones complementarias, según sea el caso; con miras a proponer mejoras o nuevos métodos y procesos de trabajo, proyectos que optimicen la calidad del servicio brindado, facilitar la elaboración de planes de trabajo, fortalecer conocimientos, entre otros.</p>
<p>Obtención de otras labores administrativas inherentes al cargo que desempeña, tales como: mantener limpias y ordenas las áreas de trabajo; resolver consultas y suministrar información; mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad; entre otros resultados acordes con el propósito de la clase.</p>	<p>Llevar a cabo el flujo de expedientes administrativos relacionados con los trámites de devolución de depósitos, solicitados a la Gestión de Extranjería; con la periodicidad requerida, ingresando en el sistema de SINEX, la información de cada expediente para ser debidamente devuelto al departamento o funcionario correspondiente; dejando respaldo de su entrega, ante eventuales consultas; para el resguardo de cada expediente de los usuarios en el debido departamento de Archivo de la Gestión de Extranjería.</p> <p>Elaborar oficios para solicitar correcciones de error material en las resoluciones administrativas realizadas por la Gestión de Extranjería y la Gestión Regional, traslado de solicitudes denegadas para prevención, traslado de consultas en relación a aspectos legales que rigen su área de trabajo; entre otras; contemplando el marco técnico y legal vigente de su ámbito laboral; consultando sistemas y registros físicos disponibles, realizando las consultas que considere pertinentes; entre otras acciones complementarias; a fin de coadyuvar en el cumplimiento de 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, siguiendo instrucciones generales de su jefatura inmediata (Coordinador/a Unidad de Devoluciones), según los métodos y procedimientos establecidos, plan estratégico y operativo, políticas, legislación y directrices vigentes que rigen su campo de acción, en el entorno financiero de su competencia.</p>	<p>No aplica.</p>	<p><b>Lugares:</b></p> <p>Oficina de la Unidad de Devoluciones (oficinas centrales-DGME).</p> <p>Es susceptible de participar en giras de trabajo y desplazarse a otros lugares dentro del país, cuando lo requiera el servicio.</p>
		<p><b>Ambiente:</b></p> <p>Por la naturaleza del cargo, se puede exponer a ruidos, polvo, humedad, radiación por el equipo de cómputo, o similares.</p>
		<p><b>Condiciones:</b></p> <p>La actividad demanda esfuerzo mental y en pocas ocasiones esfuerzo físico, lo que puede originar situaciones de estrés y provocar enfermedades e incapacidades temporales.</p> <p>Se expone a mantener una misma postura por largo tiempo en sus labores cotidianas, e incluso ampliar su jornada (tiempo extraordinario) cuando lo exija la necesidad del servicio.</p>
<p><b>Modalidad de trabajo</b></p>	<p>Su labor es ejecutable en modalidad presencial y teletrabajo; 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><b>Consecuencias negativas de incurrir en error en la ejecución de sus labores</b></p> <p>-Mala administración de fondos públicos: confección de estudios que resulten en pagos de forma errónea: elaboración de estudios de solicitudes que no proceden de acuerdo a la normativa vigente, cuentas bancarias para transferencias mal verificadas, aprobación de solicitudes por un medio de pago diferente al indicado en la solicitud</p> <p>-apertura de procedimientos administrativos, responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles.</p> <p><b>Impacto a nivel de proceso de trabajo y/o trascendencia a otras instancias</b></p> <p>-Todas las áreas involucradas en el proceso de devolución de depósitos: Unidad de Devoluciones, Tesorería, Contabilidad, Ministerio de Hacienda, entidades bancarias y la DGME en general.</p>	<p>Se relaciona con su superior inmediato (Coordinador/a Unidad de Devoluciones), compañeros de unidad y de otras áreas de la institución; asimismo, funcionarios de otras entidades tanto públicas como privadas y público en general.</p>	<p>-Equipo de cómputo -Firma digital -Software: acceso a sistemas (Bancos, SINEX, Información, Depósitos, BCR Comercial)</p>

Requerimientos Específicos	
<b>Requisitos de la Clase de Puesto</b> <b>(Técnico de Servicio Civil 3)</b>  <b>Según Manual de Clases Anchas de</b> <b>Servicio Civil Vigente</b>	<b>Académicos:</b> -Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente a la especialidad del puesto (Administración); o  - Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente con la especialidad del puesto; o  - Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de Técnico o Técnico Medio en un área atinente con la especialidad del puesto.
	<b>Experiencia:</b> <b>• En Funciones:</b> - Cuatro 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> -No aplica.
	<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 del Cargo</b> <b>(Técnico Experto de Devoluciones)</b>	No Aplica
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	-Ofimática -Ley de Administración Pública -Reglamento de Devoluciones de Depósitos -Ley General de Migración y Extranjería -Otros



## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público	Intermedio
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Intermedio
Del Grupo Ocupacional	3. Dominio y credibilidad técnica	Intermedio
	4. Calidad y productividad	Destacado
	5. Análisis y Solución de Situaciones	Básico
	6. Trabajo Colaborativo	Avanzado
Evidencias por Comportamiento		
Competencia	Comportamiento	Evidencia
Compromiso con el Servicio Público	<b>Adhesión a valores del servicio público:</b> se compromete y apoya a la institución ajustando día a día en sus acciones, los valores, políticas y objetivos de su rol.	Refleja un comportamiento ético, acorde con los valores y políticas institucionales en su quehacer diario, orientado al cumplimiento de objetivos.
	<b>Involucramiento y compromiso:</b> promueve por medio de su ejemplo, el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo, y lealtad dentro de la administración pública costarricense.	Con su accionar, se muestra comprometido para el cumplimiento de los objetivos institucionales.



## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p><b>Precaución y empatía por la persona ciudadana y el servicio público:</b> tiende a ponerse en el lugar de la persona ciudadana en sus labores cotidianas, y actúa en función de ello; conoce cabalmente las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias de la institución y trata de resolverlas.</p>	<p>Es empático con las necesidades de los usuarios y procura brindar soluciones a sus requerimientos, de forma oportuna.</p>
<p><b>Integridad en el desempeño de la función pública</b></p>	<p><b>Probidad (actuación intachable):</b> Se esfuerza por alinear sus propias actividades y prioridades para alcanzar los resultados que se le exigen. Se involucra en los proyectos, especialmente si son de su área. Es una persona que se siente cómoda participando de forma leal y comprometida en el día a día.</p>	<p>Se muestra comprometido con los objetivos institucionales, participando activamente en los equipos de trabajo que integra, en procura del cumplimiento de los resultados esperados.</p>
	<p><b>Buen uso de los recursos (transparencia):</b> Es responsable y cuida el uso de los recursos públicos, velando por la transparencia de la información y desarrollando acciones concretas para promover la comprensión y cumplimiento de los estándares éticos en las personas y/o equipos.</p>	<p>Utiliza racionalmente los recursos institucionales disponibles para la ejecución de sus labores y promueve acciones que repliquen esa práctica.</p>
<p><b>Dominio y Credibilidad Técnica</b></p>	<p><b>Dominio de información e insumos para su trabajo:</b> Sobresale por su dominio técnico y la capacidad de resolver las situaciones que se le presenten, tanto cotidianas como emergentes, siendo una persona líder técnica en su campo de actividad.</p>	<p>Evidencia manejo técnico de su campo laboral y la capacidad para resolver diversas situaciones que surgen.</p>
	<p><b>Conocimiento y actualización de las temáticas de conocimiento de su campo de trabajo:</b> Se mantiene actualizando los conocimientos de su especialidad, y genera espacios para transmitir a otras personas sus saberes,</p>	<p>Comparte sus conocimientos de experto actualizados, propios de su ámbito técnico-laboral.</p>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	siendo una referencia técnica para otras personas.	
<b>Calidad y Productividad</b>	<b>Administración adecuada de recursos:</b> Es responsable y hace un uso adecuado de los recursos a su cargo, cuidando por su buen uso, y aportando y colaborando con el trabajo propio y al de las demás personas.	Vela por el adecuado uso y resguardo de herramientas y bienes institucionales asignados para la ejecución de las tareas del equipo de trabajo que integra.
	<b>Resultados oportunos y a tiempo/ Satisfacción del ente o persona usuaria/ Trabajo confiable y seguro:</b> Desarrolla las tareas asignadas en tiempo y forma, propiciando la satisfacción del ente o persona usuaria.	Cumple con las expectativas esperadas en su campo de acción, en la excelente atención y ejecución de sus tareas.
	<b>Propuesta de nuevas formas de resolver (creatividad):</b> Cumple con las tareas que se le encomiendan, con base en los protocolos establecidos y ocasionalmente cuando se le consulta hace propuestas generales de mejora.	Su accionar refleja el acatamiento de las disposiciones institucionales y realiza aportes de mejora cuando es requerido.
<b>Análisis y Solución de Situaciones</b>	<b>Pensamiento analítico:</b> Es capaz de reconocer y aplicar en su campo de actividad conceptos básicos, sentido común y experiencia previa en la solución de un problema o situaciones que se le presentan.	Muestra capacidad para identificar y resolver situaciones que surgen de su campo de acción.
	<b>Autonomía/ toma de decisiones:</b> Es capaz de analizar datos en su campo de actividad y tomar cursos de acción, sin alterar los objetivos definidos, siendo capaz de distinguir situaciones que requieren del apoyo de personal de mayor nivel.	Muestra cierto grado de empoderamiento en el análisis de información de su área de trabajo y ejecución de acciones para un mejor abordaje.
	<b>Evaluar resultados y mejora continua:</b> Es capaz de incorporar en sus prácticas de trabajo aprendizajes que resultan de la experiencia, para establecer nuevos modos de acción en sus labores, que le permitan agilizar y mejorar las mismas.	Su accionar se complementa con la experiencia adquirida; propone métodos que le permiten desarrollar sus tareas de una manera más eficiente y eficaz.

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

<b>Trabajo Colaborativo</b>	<p><b>Tolerancia a trabajar bajo presión/ flexibilidad:</b> Es capaz de modificar su comportamiento y planificación, para adaptarse a cambios que surgen en el entorno, manteniendo el profesionalismo y demostrando flexibilidad, e integridad emocional, alcanzando los objetivos previstos en el tiempo establecido. Colabora proactivamente con las estrategias diseñadas para afrontar los cambios que afectan su ámbito de acción, y el de la institución en general.</p>	<p>"Muestra una actitud positiva ante los cambios que se derivan de su ámbito laboral, ajustarse a nuevos procedimientos y actividades que se requieran, en procura de los resultados esperados.</p>
	<p><b>Manejo emocional/ respeto de diferencias, comunicación e influencia:</b> Identifica escenarios de posibles situaciones de conflictos, que puedan afectar su unidad de trabajo y que podrían dificultar cumplir los objetivos, comunicando oportuna y objetivamente los hechos a su equipo y/o superiores</p>	<p>Alerta de forma oportuna a su equipo de trabajo, sobre situaciones relevantes que podrían afectar la dinámica laboral y el logro de objetivos.</p>
	<p><b>Integración y colaboración en equipo:</b> Promueve el trabajo en equipo tanto a lo interno de su unidad de trabajo, como con otras áreas de la organización, y valora las experiencias e ideas de las demás personas.</p>	<p>Fomenta el trabajo en equipo y el valor de integrar esfuerzos para el cumplimiento estratégico de objetivos.</p>
<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>