

PERFIL DEL CARGO

I. DENOMINACIÓN DEL CARGO

Nomenclatura Clase de Cargo:	Técnico Asistencial B
Nombre del Cargo:	Recepcionista
Estado de la Plaza:	Permanente
Cargo del Superior Inmediato:	Jefe, Departamento de Gestión de Mantenimiento, Infraestructura y Servicios
Ubicación del Cargo (Dependencia):	Departamento de Gestión de Mantenimiento, Infraestructura y Servicios
Código de la Plaza:	85

II. PROPÓSITO GENERAL (NATURALEZA DEL TRABAJO)

Trabajo generalmente rutinario, pero cuya ejecución permite al trabajador decidir sobre varias alternativas de acción, dentro de normas y procedimientos claramente establecidos. Los resultados pueden verse afectados en los aspectos de calidad y exactitud.

III. PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL CARGO

- 3.1. Dominar las políticas y normas establecidas por la institución mediante la actualización constante de la legislación, para la gestión de los asuntos administrativos generales y específicos que le competen al cargo.
- 3.2. Distribuir la documentación a las diferentes dependencias de la institución mediante los controles de correspondencia, para entregar la documentación y efectuar los trámites de manera oportuna.
- 3.3. Revisar el ingreso y estadía de visitantes a la institución, mediante el registro y monitoreo de video cuando así se requiera, con el fin de mantener el orden y seguridad de los visitantes de la institución.
- 3.4. Elaborar los diversos tipos de documentación del Departamento de Gestión de Mantenimiento, Infraestructura y Servicios mediante cartas, memorandos, acuerdos, minutas, informes, solicitudes de usuario; con el fin de atender cada trámite presentado a la dependencia.
- 3.5. Proporcionar a los visitantes e integrantes de comisiones universitarias y usuarios de servicios que se ofrecen en la institución, la información pertinente para su participación en las reuniones y sesiones de trabajo.
- 3.6. Recibir la documentación entrante y saliente de la institución, mediante los diferentes mecanismos y protocolos establecidos, de manera que se logre realizar los trámites y su atención oportuna por parte de la dependencia.
- 3.7. Asistir a las empresas contratadas para dar servicios a la institución, mediante el seguimiento de normas y políticas establecidas con respecto al control de equipo tecnológico que se ingresa al edificio y evitar el extravío o robo de bienes.
- 3.8. Asistir a las dependencias con la recepción de la repostería de los proveedores, de manera que se informe la llegada de los productos con el fin de coadyuvar en la atención oportuna de las reuniones y actividades.
- 3.9. Colaborar en la organización de los documentos de la dependencia, así como dar el debido mantenimiento, actualización y remisión del archivo digital y físico del Consejo Nacional de Rectores, a fin de dar cumplimiento a la normativa institucional aprobada.
- 3.10. Atender presencialmente y mediante los diferentes instrumentos tecnológicos de comunicación, a los usuarios de la dependencia a la cual representa; con el propósito de aclarar posibles dudas y dar orientación.
- 3.11. Localizar al personal que es requerido en la recepción del edificio, con el propósito de que los visitantes sean atendidos y a la vez resguardar la seguridad de la institución.
- 3.12. Cubrir las actividades de otros cargos similares de la dependencia en el momento que sea necesario, con el fin de que el trabajo se ejecute con efectividad.
- 3.13. Realizar otras actividades propias del cargo a criterio del superior inmediato.

RELACIÓN COMPETENCIAL DE LAS ACTIVIDADES DEL CARGO

GRÁFICO N° 1
ESTRATO DEL CARGO

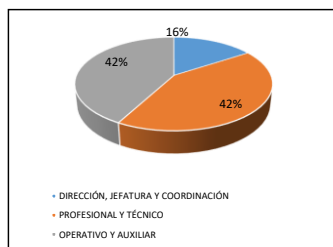


GRÁFICO N° 2
DIMENSIONES COMPETENCIALES DEL CARGO

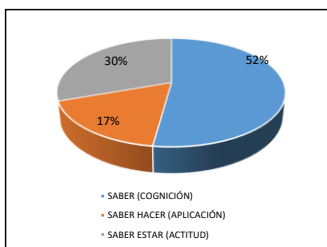
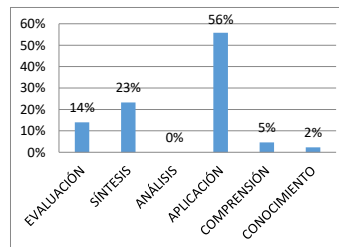


GRÁFICO N° 3
TAXONOMÍA DE LAS ACTIVIDADES DEL CARGO



La persona que ocupe este cargo debe caracterizarse por reflejar una conducta de respeto a las normas, procedimientos y estándares claves, pensar analíticamente, ser objetivo y preciso con el trabajo, por ende concentrarse en los detalles más importantes.

IV. SUPERVISIÓN

No ejerce supervisión directa sobre otros. No obstante, debe ejercer auto-supervisión sobre ciertas tareas claves que le han sido asignadas con la finalidad de realizarlas con la eficiencia y calidad requerida.

V. IMPACTO DE LAS RESPONSABILIDADES

5.1. Funciones

La responsabilidad está limitada por revisiones periódicas del trabajo. Debe acatar la mayor parte del tiempo pautas y procedimientos para cumplir el desarrollo normal de las actividades de acuerdo a la cantidad y calidad exigidas.

5.2. Materiales y equipo

Es responsable por el equipo, las herramientas, los materiales o los documentos que utiliza en la ejecución de las tareas, los cuales tienen un valor medio para la institución.

5.3. Manejo de información confidencial

El puesto requiere del titular un acceso moderado a información de uso restringido o confidencial.

VI. RELACIONES FORMALES

El trabajo exige la relación con otras personas además de sus compañeros de su unidad con el fin de dar u obtener información rutinaria. La finalidad de estas relaciones son dar y recibir información, colaborar y acoger instrucciones.

VII. CONSECUENCIA DE ERROR

Los errores a pesar de que el trabajo es verificado en su desarrollo, puede ocasionar trastornos en las actividades de otras personas dentro de la oficina e imponer una investigación y verificación para realizar las correcciones respectivas. Ocasionalmente pueden producir pérdidas en materiales y tiempo.

VIII. COMPETENCIAS

El trabajo demanda conocimientos de cierta profundidad que le permite al titular aplicar sus capacidades para atender situaciones y resolver problemas de relativa complejidad.

8.1. Cognitivas (Nivel y Disciplina Académica)

El puesto exige la preparación en Educación Diversificada para recibir y aplicar instrucciones sencillas y ejecutar fases rutinarias del trabajo, corresponde al Bachiller en Educación Media.

8.2. Formación Técnica Adicional

Estandar mínimo
requerido D

Gestión documental y administración electrónica de documentos
Técnicas de inteligencia emocional
Manejo de paquetes ofimáticos
Técnicas de Administración del tiempo
Técnicas de relaciones humanas
Técnicas de servicio al cliente (Interno / Externo)

8.3. Competencias Cardinales

Estandar mínimo
requerido

_Ética	D
_Integridad	D
_Respeto	D
_Compromiso	D

8.4. Competencias Específicas

Estandar mínimo
requerido

_Adaptabilidad-Flexibilidad	D
_Colaboración	D
_Dinamismo y Energía	D
_Orientación al cliente interno y externo	D
_Productividad	D
_Iniciativa y Autonomía	D

IX. CONDICIONES AMBIENTALES

Exposición moderada a factores que pueden poner en riesgo en alguna medida la integridad física. Puede implicar exposición también moderada a alguno o algunos factores contaminantes como: ruido, polvo, agentes, químicos, humedad, radiación solar, entre otros.

X. CONDICIONES DE TRABAJO

Labora en condiciones normales de una oficina. Las instalaciones corresponden a un edificio de tres pisos, por lo que la persona debe tener las condiciones físicas óptimas para subir y bajar constantemente escaleras o utilizar el ascensor para trasladarse a las diferentes plantas o niveles cargando documentación u otros insumos para reuniones. Las oficinas son cerradas, por lo que se mantiene el sistema de aire acondicionado en constante funcionamiento, en temperaturas aproximadas de 21°C a 26°C, sin embargo, por condiciones de confort se recomienda mantener la temperatura del aire acondicionado en 23°C. No obstante, eventualmente la temperatura del edificio podría elevarse a temperaturas de hasta 30°C en momentos que se requiera el mantenimiento del sistema de aire acondicionado o en ausencia de electricidad por tiempo prolongado, por lo que las personas deben tener la capacidad de tolerar los rangos de temperaturas señalados.

Le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país, inclusive conduciendo vehículos oficiales, y sujetarse a cambios en la jornada laboral.

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico y otras afecciones como resultado de su labor.

XI. REQUISITOS LEGALES

Declaración Jurada de Trabajo y Horario. Convenio de Coordinación de la Educación Superior Estatal de Costa Rica.

XII. EXPERIENCIA

Experiencia mínima de 12 meses realizando labores similares.

XIII. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

	Reclutamiento	Selección
	Documentado	Aplicación de Instrumentos
Nivel y Disciplina Académica		
_Requisito Académico	25%	0%
Formación Técnica Adicional:		
_Certificaciones y aplicación de pruebas	20%	20%
Competencias Cardinales y Específicas:		
_Certificaciones y aplicación de pruebas	20%	20%
Experiencia Atinente y Desarrollo Institucional:		
_Tiempo laborado en actividades atinentes al cargo / Desarrollo Institucional y referencias	35%	10%
Entrevista:		
_Aplicación de la herramienta de entrevista únicamente a los candidatos que conforman la terna o nómina	0%	40%
Evaluación del Desempeño:		
_Se registra el porcentaje obtenido por el oferente en la última evaluación de 1% a 10%	0%	10%
Total proceso de reclutamiento y selección para el cargo:	100%	100%

Observaciones Generales:

_El porcentaje mínimo para superar el proceso de reclutamiento es del 70%. El porcentaje mínimo para superar el proceso de selección es del 70%.

_ La horas de actualización profesional específica mínimas para ejercer éste cargo corresponde a: 40 horas en actividades relacionadas con las competencias técnicas y 40 horas relacionadas con las competencias cardinales y específicas señaladas en el cargo. Por lo anterior, el total mínimo requerido es de 80 horas en actividades de actualización profesional atinente. Lo anterior, será considerado en los procesos de reclutamiento y selección. Asimismo, se considerarán para la respectiva valoración únicamente las horas de actualización registradas o recibidas en los últimos 5 años. Únicamente se considerará 80 horas por curso o actividad (Aunque éste exceda esa cantidad) y eje temático.

_Para los procesos de reclutamiento interno, dentro del rubro de "Experiencia" se considera un 10% para la valoración de la experiencia en la participación en actividades transversales de interés institucional como la colaboración en: equipos coadyuvantes, comisiones a nivel institucional (Brigada de Emergencias, Salud Ocupacional, Clima Laboral, Actividades Especiales Institucionales, Plan Estratégico, Comisión de Ambiente, Junta Directiva de la Asociación Solidarista, entre otras). Asimismo se tomará en cuenta la experiencia documentada mayor a 3 meses adquirida mediante las prácticas académicas, pasantías o colaboración a otras dependencias; sea por interés personal o institucional. El responsable de acreditar documentalmente estas colaboraciones será el funcionario líder de cada comisión o equipo, en caso de las pasantías será el Director o Jefatura responsable de recibir al pasante. De la misma manera se asigna como parte del desarrollo institucional del funcionario un 10% como parte de la experiencia. Para los procesos de reclutamiento externo, el porcentaje total se asignará para la experiencia laboral requerida para el cargo específico.

_En caso de no requerirse pruebas para el proceso de selección, el porcentaje se asignará para el rubro de la entrevista. Al menos debe existir una prueba.

_ El resultado (escala 1 a 10) de la evaluación del desempeño o la evaluación del periodo de prueba, se tomará como parte de los rubros sumarios para el proceso de selección interno. En caso que a los oferentes no se la haya realizado alguna de las pruebas señaladas, se tomará el 10% asignado a este rubro y formará parte del porcentaje con que se vaya a calificar a los oferentes en las pruebas de selección. Para los procesos de selección en los concursos externos, será parte del porcentaje con que se vaya a calificar a los oferentes en las pruebas de selección.

_ La evaluación del desempeño que se le realice al funcionario que ocupe el presente perfil de cargo, se efectuará considerando de manera prioritaria: las competencias cardinales, las competencias específicas, los conocimientos técnicos asociados e incidentes críticos comportamentales observables asociados a las actividades señaladas en el apartado tercero de éste perfil. Los estándares a evaluar son los indicados para cada una de las competencias.

Documentos de Referencia

-Procedimiento "Gestión de Plazas del Consejo Nacional de Rectores" Código: OPES.P.19 V1, del 14/12/2017.

-Formato "Perfil del Cargo" Código: OPES.F.55 V1, del 14/12/2017.

_Diccionario de Competencias y Conocimientos del Consejo Nacional de Rectores.

_Código de Trabajo Actualizado con Reforma Procesal Laboral vigente desde el 26/07/2017.