

## ENCARGADO /A DE LA UNIDAD DE PUESTOS DE INFORMACIÓN

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Dirección, coordinación, asignación, supervisión y ejecución de las labores profesionales, técnicas y administrativas en la Unidad de Puestos de Información de la Dirección General del Registro Civil, en la cual debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

### TAREAS

Dirigir, coordinar, asignar, supervisar y controlar las actividades técnicas y administrativas correspondientes a la unidad a cargo mediante la aplicación de los procedimientos establecidos con el propósito de brindar un servicio de calidad acorde con las necesidades de las personas usuarias internas y externas.

Instruir al personal de la unidad en la ejecución de sus labores por medio de la actualización de conocimientos en relación con los procedimientos y normativa aplicable a estas para ofrecer un servicio óptimo a las personas ciudadanas.

Realizar las gestiones necesarias en relación con el intercambio oportuno de información en materia civil que se lleva a cabo con el Tribunal Electoral de la República de Panamá mediante la clasificación, priorización y análisis de las solicitudes de esa entidad y las coordinaciones con las unidades administrativas pertinentes del Registro Civil que llevan a cabo el debido estudio con el propósito de mantener el convenio que existe entre ambas instituciones y así completar y aprobar distintos trámites que ofrece este ente electoral a las personas usuarias.

Emitir certificaciones de hechos vitales y actos civiles de los casos amparados por ley que se presentan en los puestos de información por medio de la utilización de los mecanismos establecidos y el análisis que se realiza a cada uno de ellos para facilitar el acceso a los servicios registrales civiles y de identificación de las personas en situaciones de vulnerabilidad o con discapacidad.

Coordinar la recepción de los trámites presentados por las personas usuarias, al estar constituida como ventanilla única de atención, por medio de un control diario de los mismos con el propósito de tener un traslado responsable y oportuno de los documentos a las unidades administrativas según corresponda.

Velar por el correcto uso y resguardo de la información que se gestiona en la unidad a su cargo, así como el funcionamiento de los equipos y sistemas informáticos que soportan la prestación de los servicios a través de los mecanismos establecidos y coordinaciones con las jefaturas y personal de la institución a fin de evitar interrupciones en la atención oportuna que se brinda a las personas usuarias.

Establecer relaciones constantes con los profesionales de las diferentes dependencias de este organismo electoral mediante la comunicación verbal o escrita al utilizar los

( ENCARGADO /A DE LA UNIDAD DE PUESTOS DE INFORMACIÓN - PÁGINA 2 )

mecanismos instaurados para ello con el objetivo de solventar las consultas complejas que realizan las personas usuarias y garantizar la calidad en la prestación del servicio de orientación sobre los trámites institucionales.

Ejecutar la rotación del personal a su cargo, en igualdad de condiciones, en los diferentes puestos de información mediante los mecanismos definidos con el propósito de ampliar el conocimiento de las personas funcionarias de la unidad al cubrir cualquiera de ellos y evitar que se afecte el servicio que se presta a la ciudadanía.

Coadyuvar con la gestión administrativa de la unidad a través de la actualización de la información laboral de las personas funcionaria a su cargo (control de asistencia, permisos, llegadas tardías, justificaciones, incapacidades, programación de vacaciones), así como seguimiento de control interno, Sistema de Identificación, Valoración y Administración de Riesgos (SIVAR), entre otros, con el propósito de cumplir con la normativa establecida para tal fin.

Atender y resolver consultas que le presentan personas usuarias internas o externas, relacionadas con la actividad del puesto.

Asistir a reuniones con jefaturas y personal de la institución con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Conocer y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.

Ejecutar otras tareas propias del puesto.

## **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

**SUPERVISIÓN RECIBIDA:** Trabaja con alguna independencia, siguiendo instrucciones, normas y procedimientos establecidos en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes o informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

**SUPERVISIÓN EJERCIDA:** Le corresponde dirigir, coordinar, supervisar y controlar las labores del personal de la unidad a cargo, por lo que es responsable del eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas.

**RESPONSABILIDAD:** La naturaleza del trabajo exige a la persona que ocupe esta clase de puesto la aplicación de principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias de la unidad

( ENCARGADO /A DE LA UNIDAD DE PUESTOS DE INFORMACIÓN - PÁGINA 3 )

de su competencia.

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución, entidades públicas, privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Es responsable por el adecuado empleo de los materiales, útiles y equipo que utiliza en su trabajo.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** Debe recibir la inducción y la capacitación necesaria para el desempeño adecuado del puesto. El trabajo exige esfuerzo mental para el cumplimiento de las funciones, coordinar ideas y prestar atención a varias actividades simultáneamente. Trasladarse a diferentes lugares dentro del país y trabajar después de la jornada laboral cuando las circunstancias lo exijan.

**CONSECUENCIA DEL ERROR:** Los posibles errores pueden afectar la toma de decisiones por parte de los superiores, causar pérdidas económicas o materiales, atrasos en la entrega de un producto o servicio, desviaciones al logro de los objetivos. Distorsiones en la imagen de la institución, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

**CARACTERÍSTICAS ESPECIALES:** Discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden, disposición positiva de servicio, buen trato para relacionarse con la jefatura, personal colaborador, personas usuarias con discapacidad y público en general, perseverante ante los problemas y tareas asignadas, ecuanimidad ante cualquier situación, proactivo /a la mayor parte del tiempo laboral, crear ideas nuevas y ponerlas en práctica. Excelente presentación personal acorde con la naturaleza de las funciones que realiza.

*Habilidad* para el trabajo en equipo, resolución de situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, manejo de la información y la documentación, estructurar y planear su trabajo, dar aportes positivos al desarrollo de las labores. Para comprender y resolver problemas técnicos, facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas. Dar respuestas positivas en el momento preciso. Capacidad para incorporarse rápidamente a actividades originadas por nuevas exigencias.

*Conocimiento* del marco filosófico institucional misión, visión y valores, cuya capacitación correrá por cuenta de la Administración, de la normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto y de las labores que ejecuta. Conocimiento y disponibilidad para participar en los procesos electorales.

## REQUISITOS

Bachillerato universitario en:

- Administración

( ENCARGADO /A DE LA UNIDAD DE PUESTOS DE INFORMACIÓN - PÁGINA 4 )

Seis meses de experiencia, constituidos por tres meses de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto más tres meses en supervisión de personal.

Incorporación al colegio profesional respectivo.

## **CAPACITACIÓN**

Preferible poseer capacitación en:

Cambio e innovación<sup>1</sup>

Comunicación efectiva<sup>2</sup>

Diseño y elaboración de manuales y procedimientos

Liderazgo

Manejo y resolución alternativa de conflictos

Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto

Paquetes computacionales

Reglamento del Registro del Estado Civil

Relaciones humanas

Servicio al cliente<sup>3</sup>

Trabajo en equipo<sup>4</sup>

1, 2, 3 y 4 Dichas capacitaciones se encuentran asociadas a las competencias transversales institucionales debidamente aprobadas.

*Descripción de puesto aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión N° 8-2023 del 26 de enero de 2023, oficio N° STSE-0188-2023.*