

## CONTRALOR /A DE SERVICIOS

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de considerable dificultad, en la Contraloría de Servicios, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

### TAREAS

Planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar la programación y desarrollo de las actividades profesionales, técnicas y administrativas en la Contraloría de Servicios, relacionadas con la implantación de sistemas de trabajo, procedimientos, métodos, control para la realización de las actividades y solución de los problemas, entre otros.

Velar porque las políticas emitidas por los niveles superiores se cumplan cabalmente.

Establecer modelos de diagnóstico y evaluación de servicios; con el fin de evaluar periódicamente el servicio al público que brindan las distintas unidades administrativas.

Establecer los mecanismos necesarios para facilitar al máximo la recepción de las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias, a fin de determinar cuáles ameritan ser elevadas a la instancia correspondiente.

Promover la aplicación de acciones correctivas con el fin de simplificar, en la medida de lo posible, los servicios institucionales.

Establecer un sistema de control de seguimiento, resolución y respuesta oportuna de gestiones presentadas por las personas usuarias.

Propiciar mecanismos que permitan consultar en forma regular y sistemática la percepción que tienen las personas usuarias acerca de los servicios que brinda el Tribunal.

Velar porque se tomen acciones preventivas sobre los servicios que presentan situaciones que ameritan la implantación de procesos de mejoramiento continuo.

Coordinar convenios de cooperación interinstitucional a fin de mejorar la prestación de los servicios institucionales.

Participar en talleres y eventos externos con el fin de buscar apoyo logístico y funcional para adquirir nuevas herramientas de funcionamiento en la labor propia de la Contraloría de Servicios.

Confeccionar informe semestral dirigido al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) sobre la atención de gestiones ante esta Contraloría de Servicios.

Proponer a los niveles superiores las políticas y programas de trabajo a ejecutar en la Contraloría de Servicios.

(CONTRALOR /A DE SERVICIOS - PAGINA 2 )

Mantener controles sobre los diferentes trabajos y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Identificar y actualizar los procedimientos de trabajo, realizar el análisis de racionalidad y valoración del riesgo (SIVAR).

Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Contraloría de Servicios.

Instruir a las personas colaboradoras sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.

Realizar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual (POA), en forma conjunta con el personal colaborador para determinar las necesidades de la Contraloría de Servicios.

Custodiar los activos y documentos asignados a la Contraloría de Servicios, realizar inventarios periódicos y propiciar el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad.

Redactar y revisar diversos documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Atender y resolver consultas personal y telefónicamente 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, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores 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.

Rendir informe de fin de gestión a las instancias respectivas según lo dispuesto en la normativa vigente.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecutar otras tareas propias del puesto.

## **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

**SUPERVISIÓN RECIBIDA:** Trabaja con independencia, siguiendo la política de la institución aplicable a su campo de actividad y la legislación que define y regula las actividades del Tribunal. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos asignados a la Contraloría de Servicios, evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal colaborador y la comprobación de la calidad de los resultados obtenidos.

(CONTRALOR /A DE SERVICIOS - PAGINA 3 )

**SUPERVISIÓN EJERCIDA:** Le corresponde planear, dirigir, coordinar, asignar y supervisar el trabajo a personal profesional, técnico y administrativo, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas.

**RESPONSABILIDAD:** La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para planear, dirigir, coordinar y supervisar actividades propias de la Contraloría de Servicios.

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución y público en general, las cuales deben ser atendidas con cortesía y discreción.

Es responsable por el adecuado empleo, custodia y mantenimiento 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. Le puede corresponder fungir como órgano fiscalizador de la adquisición de bienes o servicios, cuando la administración le designe. Trasladarse a diferentes lugares dentro y fuera del país. Trabajar después de la jornada laboral, cuando las circunstancias lo exijan.

**CONSECUENCIA DEL ERROR:** Los errores cometidos pueden afectar la toma de decisiones por parte de los superiores, pérdidas económicas, materiales o atrasos de alguna consideración en la entrega de un producto o servicio. 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:** *Actitud* para observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden, disposición positiva de servicio, buen trato para relacionarse con jefaturas, personal de la institución y público en general, perseverante ante los problemas y tareas asignadas, ecuanimidad ante cualquier situación, proactivo 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 trabajo en equipo, manejo de la información y la documentación, dar aportes positivos al desarrollo de las labores, estructurar y planear su trabajo, tomar decisiones. Para comprender y resolver problemas técnicos, facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas, controlar y dirigir el trabajo de otros Capacidad para resolver individualmente las situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, incorporarse rápidamente a actividades originadas por nuevas exigencias, influenciar positivamente sobre las acciones de otras personas.

*Conocimiento* del marco filosófico institucional (Misión, Visión y Valores), 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

Licenciatura en Administración.

(CONTRALOR /A DE SERVICIOS - PAGINA 4)

Seis años de experiencia, de los cuales tres años deben ser en la ejecución de labores profesionales relacionadas con el puesto, dos años en supervisión de personal y un año en supervisión de labores profesionales relacionadas con el puesto.

Incorporación al colegio profesional respectivo.

### **CAPACITACIÓN**

Preferible poseer capacitación en:

Aplicación y codificación de sondeos de opinión

Aplicaciones estadísticas

Diagnóstico y evaluación de servicios

Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto.

Paquetes computacionales

Relaciones Humanas

Resolución alternativa de conflictos

Servicio al cliente