

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:		INTERFAZ:	Bachiller		
Denominación del Puesto:	TÉCNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Usuario, Técnico en Emisión de Matricula, Técnico de Tecnología de la Información, Técnico de Revisión Técnica Vehicular, Jefe Jurídico, Tesorero	Nivel de Instrucción:		
Nivel:	No Profesional				
Unidad Administrativa:	JEFATURA DE MATRICULACIÓN		Área de Conocimiento:		
Rol:	Servicios		General, Comercial, Administración de Empresas, Marketing, Comunicación Social, Relaciones Públicas.		
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 2				
Grado:	4				
Ámbito:	Cantonal				
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Ejecutar actividades de apoyo en el servicio de atención a los ciudadanos, así como brindar asistencia en la información y orientación sobre los servicios que brinda la G – MOVEP.		Tiempo de Experiencia:	Bachiller		
			6 meses		
		Especificidad de la experiencia	Atención al cliente y/o ciudadano		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
			Temática de la Capacitación		
			Atención al cliente y/o ciudadano		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Entregar información acerca de los requisitos para los diferentes tramites	Manejo de resoluciones de la ANT		Expresión Oral	Bajo	Comunica en forma clara y oportuna información sencilla.
			Monitoreo y Control	Bajo	Analiza y corrige documentos.
Revisión de datos en el sistema AXIS 4.0	Técnicas de comunicación y de atención al público		Generación de Ideas	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.
			Juicio y Toma de Decisiones	Bajo	Toma decisiones de complejidad baja, las situaciones que se presentan permiten comparar patrones de hechos ocurridos con anterioridad.
Utilización de otros sistemas para revisión de multas o deudas pendientes (ANT,SRI)	Servicio de atención al cliente		Comprensión Escrita	Bajo	Lee y comprende la información sencilla que se le presenta en forma escrita y realiza las acciones pertinentes que indican el nivel de comprensión.
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Emisión de orden de pago correspondientes para el tramite	Conocimiento de los productos y servicios que brinda la Institución		Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.
			Flexibilidad	Medio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.
Revisión y confirmación de los pagos y documentos correspondientes para cada trámite	Administración y manejo de información		Construcciones de Relaciones	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
			Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que que es influir en la institución.
Emisión de turnos para los trámites correspondientes	Distribución de material para publicación.		Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.

Vigencia: