

ACUERDOS

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

N° 00001456

La Defensora de los Habitantes de la República

Con fundamento en el artículo 2° de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, N° 7319 del diecisiete de noviembre de mil novecientos noventa y dos; el artículo 24 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del dieciséis de julio de mil novecientos noventa y tres; el artículo 5° del Reglamento Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, acuerdo N° 011-DH del dieciséis de julio de mil novecientos noventa y tres; y los artículos 27 y 31 del Reglamento Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes de la República, acuerdo N° DH-012 del dieciséis de julio de mil novecientos noventa y tres.

Considerando:

1°—Que el artículo 9° inciso e) del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 135 del 16 de julio de 1993, señala como funciones del Defensor o Defensora de los Habitantes de la República, entre otras, lo siguiente: “Emitir los reglamentos, instructivos, manuales, y demás disposiciones e instrumentos técnicos que sean necesarios...”

2°—Que el artículo 6° del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante acuerdo N° 528-DH del 09 de mayo del 2001 y publicado en el Alcance N° 33-A a *La Gaceta* N° 90 del 11 de mayo del 2001, señala que “El Despacho será el órgano encargado de velar por la efectividad y homogénea aplicación de los criterios técnicos y las políticas institucionales.”

3°—Que el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la Defensoría de los Habitantes, sustentado en el acuerdo N° 013-DH del 16 de julio de 1993 (publicado en *La Gaceta* N° 162 del 25 de agosto de 1993), es un instrumento técnico de uso administrativo que obedece a lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes. El mismo fue elaborado desde 1993 y se encuentra actualmente sujeto a modificaciones que mejoren su eficacia.

4°—Que como parte de la descripción de los puestos, el Manual establece dentro de los requisitos mínimos para su ocupación el factor de experiencia, el cual está descrito de forma tal que obliga a la Defensoría de los Habitantes a utilizar una herramienta técnica elaborada para el Régimen de Servicio Civil, a fin de poder interpretar o cuantificar este factor.

5°—Que en aras de salvaguardar la independencia funcional y administrativa que por ley le fue otorgada a la Defensoría de los Habitantes, se hace necesario contar con instrumentos técnicos, propios y actualizados, que le permitan a la institución llevar a cabo una mejor gestión administrativa. Para lo anterior, se tomó como referente lo desarrollado por la Contraloría General de la República, ya que además de pertenecer ambas al mismo Poder, la herramienta elaborada por esta última cuenta con características técnicas ajustadas a la realidad actual.

6°—Que con ese propósito, el Despacho realizó el estudio técnico de la situación presentada con el factor experiencia, en la descripción de las clases contenidas en el Manual de Puestos, y mediante Informe N° DH-001-2009 del 16 de marzo del 2009, se recomienda sustituir las distintas clasificaciones utilizadas actualmente para describir ese factor, por la cantidad mínima en años que se requieren para la ocupación de cada clase de puesto. **Por tanto;**

ACUERDA:

1°—Modificar el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la Defensoría de los Habitantes, sustentado en el acuerdo N° 013-DH del 16 de julio de 1993, para que se sustituya la forma como se describe actualmente el requisito “Experiencia”, definido para cada clase de puesto como: Alguna Experiencia, Experiencia, Considerable Experiencia y Amplia Experiencia, por una descripción nominal en años, de acuerdo con los distintos niveles de complejidad y responsabilidad de dichas clases, y según se indica a continuación:

Puestos			Experiencia
Código	Clase	Categoría	
03125	Chofer	01	1 año
16327	Trabajador Misceláneo	01	1 año
10581	Oficinista	02	2 años
12870	Secretaria	03	1 año
05375	Encargado de Suministros	04	2 años
09663	Notificador	04	2 años
13250	Secretaria Ejecutiva	05	3 años
01204	Asistente Administrativo	06	1 año
10125	Oficial de Admisibilidad	07	1 año
15290	Técnico en Informática	09	1 año
01280	Asistente de Despacho	10	2 años
11440	Profesional Administrativo	10	2 años
11575	Profesional de Defensa 2	10	2 años
11484	Profesional de Admisibilidad	10	2 años
11602	Profesional en Informática	10	2 años
11622	Profesional en Salud Ocupacional	10	2 años

11569	Profesional de Promoción	10	2 años
00030	Abogado Asistente	11	2 años
07525	Jefe de Prensa	11	2 años
11576	Profesional de Defensa 3	11	2 años
03832	Coordinador de Sede Regional	11	2 años
09152	Médico Asistente General G-1	11	2 años
01034	Asesor de Despacho	12	2 años
07809	Jefe Departamento Administrativo	12	2 años
02160	Auditor Interno	13	3 años
03810	Contralor de Servicios	13	3 años
03975	Defensor Especial	13	3 años
04332	Director Administrativo	13	3 años
04375	Director Asesoría Jurídica	13	3 años
04485	Director de Despacho	13	3 años

2°—Modificar el Manual Descriptivo para que en todas las clases de nivel de Dirección, de Jefatura de Departamento y de Coordinador de Sede Regional, donde se exija el requisito “Experiencia en Supervisión de Personal”, se defina de manera nominal en 3 años para todas las clases de Dirección o similares y en 2 años para todas las clases de Jefatura de Departamento o similares y de Coordinador de Sede Regional; anotando para todos estos casos la siguiente indicación: “Preferiblemente con__ años de experiencia en supervisión de personal”

3°—Modificar el Manual Descriptivo para que en las clases profesionales en las que se establezca como requisito académico inicial una Licenciatura, o se combine la condición de Egresado de Licenciatura con una mayor experiencia de la solicitada originalmente, se defina y estandarice a 3 años para todos estos casos.

4°—Modificar el Manual Descriptivo de Clases para que se aplique el criterio anterior a la clase Profesional de Promoción ya que las especificaciones de esta clase no contienen esta posibilidad para dichos puestos.

5°—Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Notifíquese.—Dado en San José, a las doce horas del dieciocho de marzo del dos mil nueve.

Lisbeth Quesada Tristán, Defensora de los Habitantes de la República.—1 vez.—(O. C. N° 15031).—(Solicitud N° 30634).—C-36020.—(24919).

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA



MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS

1993

PRESENTACIÓN

El presente Manual Descriptivo de Clases de Puestos contiene las distintas especificaciones de cargos que constituyen la Relación de Puestos de la Defensoría de los Habitantes de la República.

Este Manual es sólo un instrumento técnico de referencia, su información es general y no persigue limitar las labores que se realizan en las diferentes posiciones de la Institución ni restringe o excluye la iniciativa individual, los deberes y las responsabilidades que corresponden a cada trabajador en su puesto.

Al concluir y dar a conocer esta guía, agradecemos a todos aquellos funcionarios públicos que de una u otra forma nos brindaron su ayuda y colaboración para llevar a feliz término este instrumento técnico.

Atentamente,

Lic. Alvaro Ulate Ramírez
Asesor

INTRODUCCIÓN

La técnica de clasificación de puestos se fundamenta en la consideración de las tareas que realizan los servidores, las responsabilidades que exigen los cargos y los requisitos necesarios para desempeñar con eficiencia la función, sin tomar en consideración características personales de los trabajadores tales como: honestidad, cortesía y laboriosidad, por cuanto éstas son condiciones que deben poseer todas las personas que sirvan a la Defensoría de los Habitantes de la República.

El clasificador, como técnico, no tiene por objetivo determinar límites a las funciones que se ejecutan en los diferentes puestos. Por esta razón es muy importante no incurrir en la confusión de creer que la asignación de un puesto a una clase específica, obliga al servidor que lo desempeña a sujetarse, en forma estricta, a los términos de la especificación indicada en la clase. Por el contrario, la "Especificación de Clase" contiene una descripción resumida de las particularidades más sobresalientes de los diferentes cargos en un momento determinado, sin pretender introducir modificaciones de tipo estructural o redistribuciones fundamentales que ya corresponden a niveles de decisión superiores.

El sistema de Clasificación y valoración de Puestos es un instrumento fundamental para la administración de los recursos humanos. A continuación se señalan algunos de los objetivos que pretende:

- a) Sirve de base a la implantación y mantenimiento de un sistema de salario justo y racional en condiciones de trabajo y eficiencia similares.
- b) Orienta a las jefaturas, mediante las especificaciones de las clases, sobre el tipo de tareas que deben ejecutarse en los diferentes empleos, facilitando así la delegación de funciones, el proceso de supervisión y control.
- c) Fundamenta técnicamente el programa de Reclutamiento y Selección de Personal, haciéndolo más efectivo, al ofrecer las diferentes características que identifican a cada puesto, las cuales deben ser consideradas al reclutar y seleccionar los candidatos para ocuparlos.
- d) Facilita la determinación de las verdaderas necesidades de adiestramiento, señalando los requisitos necesarios para ejecutar cabalmente las tareas que conforman los diferentes empleos.
- e) Permite al servidor conocer las principales tareas de su competencia.
- f) Brinda una terminología uniforme que facilita la preparación de presupuestos y programas en materia de recursos humanos.

TERMINOLOGÍA EMPLEADA

El Manual contiene una serie de términos de carácter técnico, propios del campo de la administración de los recursos humanos. Tal hecho los aparta del uso común y corriente, por lo que a continuación se definen los más usuales:

Puesto

Es un conjunto de deberes y responsabilidades asignados por una autoridad competente para que sean atendidos por un servidor, durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo.

Clase

La clase comprende uno o varios puestos lo suficientemente similares en cuanto a deberes, responsabilidades y autoridad, para que se lea pueda aplicar el mismo título; exigir a quienes hayan de ocuparlos los mismos requisitos de preparación académica, conocimiento, experiencia y habilidad, así como para asignarles idéntica remuneración base, en condiciones similares de trabajo y eficiencia similares.

Serie

Conjunto de clases que tienen una denominación común, pero diferenciadas entre ellas por el grado, en razón de que cada una responde a distintos niveles de dificultad y responsabilidad en la ejecución del trabajo.

Grupo ocupacional

Clases que incluyen labores semejantes en su naturaleza y dificultad; pero cuya ejecución exige experiencia y estudios específicos de acuerdo con la especialidad de cada grupo de puestos que conforman la clase. Por ejemplo: Secretaria.

Índice ocupacional

Ordenamiento de las clases de puestos según grandes ramas de actividad.

Título

Se refiere al nombre oficial de la clase. Trata de ser de por sí descriptivo del tipo de actividad o funciones de los puestos que la integran. Da la ubicación en el campo del conocimiento y actividades en que se desenvuelven los individuos que los ocupan. No debe ser confundido con el "nombre ocupacional" que en algunas oportunidades se utiliza para designar un cargo específico en las labores propias del mismo.

Clave

Codificación numérica que facilita la localización de las diferentes clases en el Manual.

Naturaleza del trabajo

El objeto de esta sección es el establecer, mediante un enunciado general, el tipo de trabajo que constituye la esencia de los puestos que integran las clases.

Tareas típicas

En esta sección se incluyen ejemplos de tareas comunes en los puestos que comprende la clase. Su intención no es la de limitar los deberes que pueden asignarse a los servidores, por cuanto cada cargo dentro de la clase tendrá funciones que no están necesariamente indicadas en ellas. Significa lo anterior que el trabajador no debe limitarse a realizar sólo las tareas descritas en la clase a la que pertenece el puesto, y no debe objetar la clasificación del mismo por ejecutar algunas funciones que no se describen en la especificación, ya que los jefes mantendrán siempre la autoridad para asignarles cualesquiera otras que sean compatibles con el tipo, jerarquía y nivel de la función.

Responsabilidades y otras características

En este capítulo se indican ciertos elementos que caracterizan o diferencian a una clase, tales como: la dificultad técnica, la responsabilidad administrativa, la independencia de acción, la supervisión ejercida y recibida, las condiciones del trabajo y otros aspectos relacionados con la naturaleza particular del puesto y sus exigencias.

Requisitos

Son las condiciones académicas, conocimientos, prácticas, habilidades y experiencias necesarias que deben poseer los candidatos a los puestos por ser necesarios para el adecuado desempeño del trabajo. Además, se consideran incluidas aquí, las exigencias que por disposiciones y leyes específicas se establezcan para ciertos puestos. Constituyen por lo tanto un factor muy importante ya que son la base para el reclutamiento y selección de candidatos idóneos para ocupar plazas vacantes.

Es preciso hacer notar que entre los requisitos no se mencionan cualidades personales, tales como honestidad, cortesía y laboriosidad, ya que son características que deben poseer todos los trabajadores. A continuación se definen algunos de los términos empleados para determinar los requisitos y que tienen una significación especial al ser usados:

Enseñanza General Básica Aprobada

Tercer año de estudios secundarios.

Experiencia

Conocimiento que se adquiere con la práctica en el desempeño de un cargo.

Considerable experiencia

Significa un conocimiento avanzado de la actividad, que permita la solución de los problemas tanto comunes como complejos y que faculte para asesorar en los aspectos técnicos y planear métodos destinados a resolver situaciones difíciles de trabajo.

Amplia experiencia

Significa la experiencia de más alto nivel que pueda adquirirse en un campo determinado. Se refiere a un conocimiento extraordinario, extenso y especializado y es señal de que el puesto exige un dominio completo de la actividad.

Incorporado al Colegio respectivo

Indica la obligación legal de estar incorporado al colegio profesional correspondiente.

Clasificación de puestos

Método utilizado para analizar, evaluar y ordenar en forma sistemática los diferentes tipos de tareas que se realizan en la institución, considerando entre otros, factores tales como: deberes, responsabilidades, naturaleza, complejidad, preparación académica, conocimientos de otra índole, experiencia, habilidades o destrezas que deben poseer los candidatos a empleo.

Categoría

Lugar que ocupa cada clase en la escala salarial de la institución.

Valoración

Determinación de las remuneraciones de las clases, a través de un método, el cual debe considerar grados de dificultad, responsabilidad y variedad de tareas, los requisitos mínimos, el costo de la vida, encuestas de salarios y otros elementos aplicables.

Revaloración

Aumento de los salarios base de las clases por aumento en el costo de vida, cambio en el mercado salarial, competitividad retributiva u otras razones análogas.

ÍNDICE ALFABÉTICO

<u>Título</u>	<u>Categoría</u>
Abogado/a Asistente	09
Asesor/a de Despacho	10
Asistente Administrativo/a	06
Asistente de Despacho	08
Auditor/a Interno/a	11
Chofer	02
Contralor/a de Servicios	11
Coordinador/a Sede Regional	09
Defensor/a Adjunto/a de los Habitantes	12
Defensor/a de los Habitantes	13
Defensor/a Especial	11
Director/a Administrativo/a	11
Director/a de Asesoría Jurídica	11
Director/a de Despacho	11
Encargado/a de Suministros	03
Jefe de Prensa	10
Jefe Departamento Administrativo	10
Médico Asistente General G-1	14
Notificador/a	03
Oficinista	03

Profesional de Admisibilidad	08
Profesional Administrativo	08
Profesional de Defensa 2	08
Profesional de Defensa 3	09
Profesional de Promoción	09
Profesional en Informática	08
Profesional en Salud Ocupacional	08
Secretaria/o	04
Secretaria/o Ejecutiva/o	05
Técnico/a en Informática	07
Trabajador Especializado	04
Trabajador/a Misceláneo/a	01

ABOGADO/A ASISTENTE

Naturaleza del trabajo

Ejecución de labores jurídicas variadas de nivel profesional en la Defensoría de los Habitantes.

Tareas típicas

Participar en la formulación y evaluación de políticas, normas, procedimientos y sistemas de trabajo.

Asesorar al personal de la Defensoría sobre las vías jurídicas adecuadas para la pronta y efectiva resolución de los asuntos.

Atender y resolver las consultas y problemas de naturaleza jurídica y judicial que le sean asignados.

Proceder conforme a derecho en todos aquellos asuntos delegados por sus superiores, entablado demandas, denuncias, recursos, pruebas y otras acciones de índole administrativa o judicial.

Redactar y contestar, por delegación, las audiencias e instancias jurídicas correspondientes.

Efectuar las investigaciones y estudios legales que le asigne su superior.

Impartir cursos y charlas en la materia de su especialidad.

Rendir informes diversos.

Realizar otras labores propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto y los procedimientos técnicos y legales. En el desempeño de sus funciones debe viajar a diversos lugares del país. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que rinda y la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Abogado, incorporado al Colegio de Abogados.

Experiencia en labores de investigación jurídica y en el trámite de asuntos judiciales.

ASESOR/A DE DESPACHO

Naturaleza del trabajo

Ejecución de actividades de carácter profesional de considerable complejidad, así como de labores de asesoría y asistencia al Defensor (a) de los Habitantes y/o Defensor (a) Adjunto (a).

Tareas típicas

Ejecutar actividades de carácter profesional y de considerable complejidad.

Asesorar y asistir en asuntos de carácter profesional a las diferentes dependencias internas de la Defensoría de los Habitantes.

Elaborar y/o revisar el contenido de los diferentes documentos de mayor complejidad que se emiten o reciben en el Despacho, con el fin de que la información sea clara, precisa y no genere ambigüedades, para que posteriormente sean firmados por el Defensor o el Defensor Adjunto. Asimismo, debe velar porque dichos documentos cumplan con los parámetros de calidad y se ajusten a los lineamientos dictados por el Despacho.

Asistir a los jefes en diversas labores, tales como: elaboración de documentos, informes, ejecución de proyectos especiales, reglamentos, instructivos, manuales, entre otros; manteniéndolos informados sobre los avances o eventualidades que surjan en el desarrollo de los mismos.

Coordinar con funcionarios internos y externos de las diferentes dependencias públicas y privadas, aspectos relacionados con las funciones asignadas bajo su responsabilidad.

Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presenten sus superiores, funcionarios de la institución y público en general, en el área competente a su cargo.

Colaborar en la redacción y elaboración del Informe Anual de Labores, de acuerdo con las directrices que dicte el Despacho.

Representar a la Institución en diversas actividades encomendadas por su superior, tales como: charlas, seminarios, congresos, entre otros.

Mantener control sobre las labores que debe realizar y velar por el cumplimiento de las mismas, de acuerdo con los plazos y objetivos establecidos.

Ejecutar el trabajo que le fue delegado bajo su responsabilidad, así como proponer los ajustes y las soluciones que correspondan.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

El manejo de información y documentos de considerable grado de confidencialidad y valor

La ejecución oportuna y exacta de las funciones encomendadas.

La toma de decisiones que se base en la información que proporcione a sus superiores.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto.

Considerable experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al Colegio Profesional respectivo.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A

Naturaleza del trabajo

Ejecución, dirección y supervisión de labores profesionales, técnicas y administrativas a nivel de una unidad o sección de la institución.

Tareas típicas

Ejecutar diversas labores profesionales, técnicas y administrativas a nivel de una dependencia de la institución.

Elaborar diferentes documentos, tales como: oficios, reportes, memorandos, estudios, informes, documentos de ejecución presupuestaria, documentos para respaldo de pagos, documentos para contratación de personal, bienes y servicios, entre otros; derivados de la gestión de la dependencia en que labora.

Atender y resolver consultas que le presenten sus superiores, compañeros y público en general; sobre aspectos relacionados con la actividad de la dependencia.

Coordinar con otros funcionarios de la Institución, diversas actividades que se deriven de la gestión de la dependencia en que se ubica.

Informar a su superior sobre diversos aspectos de interés que surjan en el desarrollo de sus funciones, con el fin de que se tomen las decisiones correspondientes.

Participar activamente en las reuniones que se lleven a cabo en la dependencia, informando sobre aspectos relevantes de su labor.

Documentar adecuadamente las respuestas a asuntos que deben ser contestados por su área de trabajo.

Realizar diferentes procesos, tales como: gestión de pagos; inducción y capacitación; correspondencia, biblioteca; tesorería y contabilidad.

Realizar gestiones fuera de las instalaciones de la Institución cuando la situación así lo amerita.

Llevar controles de las emisiones y envíos de documentos que se elaboran en su dependencia.

Supervisar el trabajo que realice el personal a su cargo.

Sustituir o representar a su superior cuando así se le solicite en aquellas situaciones temporales que lo ameriten.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidad y otras características

Es responsable por:

Los resultados de la ejecución de las labores asignadas.

La custodia de documentos y valores que se manejan en su área de trabajo.

La toma de decisiones que se dé con base en la información que proporcione.

Requisitos

Bachillerato en una carrera universitaria afín al puesto.

Alguna experiencia en labores técnicas y profesionales relacionadas con el puesto.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo tales como: hojas electrónicas, procesadores de texto y bases de datos.

Incorporado al colegio profesional respectivo.

ASISTENTE DE DESPACHO

Naturaleza del trabajo

Ejecución de labores de asistencia al Defensor(a) de los Habitantes y/o Defensor (a) Adjunto en asuntos diversos que se desarrollan en la Defensoría de los Habitantes.

Tareas típicas

Asistir en aspectos de diversa índole al Defensor (a) de los Habitantes y/o al Defensor (a) Adjunto (a).

Revisar adecuadamente el contenido de los diferentes documentos que se emiten o reciben en el Despacho, con el fin de que la información sea clara, precisa y no genere ambigüedades, para que con posterioridad sean firmados por el Defensor (a) o el Defensor (a) Adjunto (a). Asimismo, debe velar porque dichos documentos cumplan con los parámetros de calidad y se ajusten a los lineamientos dictados por el Despacho.

Asistir a los jefes de la institución en diversas labores, tales como: elaboración y/o revisión de documentos, informes, ejecución de proyectos especiales, reglamentos, instructivos, manuales; manteniéndolos informados sobre los avances o eventualidades que surjan en el desarrollo de los mismos.

Coordinar con funcionarios internos y externos de las diferentes dependencias públicas y privadas, aspectos relacionados con las funciones asignadas bajo su responsabilidad.

Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presenten sus superiores, subalternos y público en general, en el área de su competencia.

Colaborar en la redacción y elaboración del Informe Anual de Labores, de acuerdo con las directrices que dicte el Despacho.

Representar a la Institución en diversas actividades encomendadas por su superior, tales como: charlas, seminarios, congresos y otros.

Mantener control sobre las labores que debe realizar y velar por el cumplimiento de las mismas, de acuerdo con los plazos y objetivos establecidos.

Planear y evaluar el trabajo que le es delegado bajo su responsabilidad, así como proponer los ajustes y las soluciones que correspondan.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

La oportuna y correcta ejecución de las labores asignadas.

El manejo de la información y los documentos a los cuales tiene acceso.

La toma de decisiones que se base en la información que proporcione a sus superiores.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto o egresado de licenciatura con amplia experiencia en las labores asignadas al puesto.

Alguna experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo.

Conocimiento del idioma inglés, preferiblemente.

Incorporado al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.

AUDITOR/A INTERNO/A

Naturaleza del trabajo

Planificación, dirección, coordinación y supervisión de las actividades de evaluación y examen de bienes y operaciones financiero-contables, administrativas y operativas de una Auditoría Interna.

Tareas típicas

Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Auditoría Interna, en las áreas financiera y contable, presupuestaria, administrativa, de sistemas de información y operativas, en la Defensoría de los Habitantes.

Efectuar la evaluación posterior a la ejecución y liquidación presupuestaria de la institución.

Comprobar que las medidas que contienen los informes de Auditoría Interna sean acatados e implementados en concordancia con las recomendaciones formuladas, dando cuenta inmediata y por escrito a las autoridades superiores, sobre cualquier omisión que comprobare al respecto.

Formular las políticas, objetivos y planes de trabajo atinentes a su labor, los cuales pueden ser complementados con estudios o auditorías especiales requeridas por el superior inmediato. Estos planes deben contemplar el cumplimiento de aquellas labores previamente definidas por la Contraloría General de la República. Asimismo debe velar por el alcance de los objetivos y metas establecidos en los mismos.

Asesorar a los jefes de la institución, en forma técnica y oportuna, en cuanto a objetivos, procedimientos, programas y otras actividades, a fin de proporcionarles sus apreciaciones y recomendaciones relacionadas con las obligaciones y objetivos de su gestión.

Verificar que los contratos que celebra la Defensoría de los Habitantes cumplan con los requerimientos legales, técnicos y administrativos vigentes en la Administración Pública.

Elaborar los informes que se requieran y comunicar a los jefes los resultados de las auditorías o estudios especiales que realice, por medio de informes escritos que contengan comentarios, anexos, conclusiones y recomendaciones del caso, los cuales deben estar fundamentados tanto desde el punto de vista técnico como legal.

Indicar aquellas modificaciones que se deban realizar a procedimientos y métodos de trabajo que se estén aplicando.

Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presenten sus superiores, compañeros de trabajo y funcionarios de otras instituciones; en materia de su especialidad.

Realizar pruebas selectivas para verificar el adecuado funcionamiento y utilización de los activos y recursos institucionales.

Fiscalizar la adquisición de equipos, suministros y servicios necesarios para la ejecución de las actividades de la Defensoría de los Habitantes.

Verificar que los recursos financieros, materiales y humanos de que dispone la Institución se hayan utilizado con eficiencia.

Supervisar y controlar el correcto manejo de valores, archivos, registros, manuales, informes, comunicaciones y otros documentos.

Realizar auditorías financieras, contables, presupuestarias, administrativas, operativas y de sistemas informáticos.

Evaluar el resultado de las operaciones institucionales en cuanto a procedimientos y cumplimiento de plazos y objetivos.

Verificar que los bienes patrimoniales se encuentren debidamente controlados, contabilizados, protegidos contra pérdida y menoscabo. Asimismo, deberá constatar que los bienes muebles e inmuebles, que por ley así lo requieran, se encuentren inscritos a nombre de la Institución.

Velar por el cumplimiento de la Ley de la Administración Financiera de la República y su Reglamento, la Ley General de Administración Pública y las demás normas del ordenamiento jurídico.

Evaluar el grado de cumplimiento de las políticas, planes, programas y procedimientos establecidos a nivel de departamentos, direcciones y en general, de la Institución.

Evaluar el contenido, la oportunidad y la confiabilidad de la información contable, financiera y administrativa generada en la Institución.

Formar parte de las comisiones y consejos que se le encarguen.

Mantenerse informado y cumplir con las normas de auditoría que emita o acepte el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y la Contraloría General de la República; así como las tareas específicas definidas por esta última institución.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

Los informes que rinda.

El manejo de información y documentación a que tiene acceso.

La correcta ejecución de las labores asignadas.

Requisitos

Licenciatura en Contaduría Pública o en Administración de Negocios con énfasis en Contaduría.

Amplia experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto.

Conocimiento de paquetes cómputo (Procesadores de texto hojas electrónica de trabajo).

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al colegio profesional respectivo.

CHOFER

Naturaleza del trabajo

Conducción de vehículos para el traslado de personas y documentos.

Tareas Típicas

Conducir vehículos para el transporte de servidores y documentos.

Realizar encargos en diferentes partes del país, como el traslado de correspondencia, materiales y equipo de oficina.

Efectuar cambios de llantas y hacer reparaciones menores o de emergencia.

Velar por el mantenimiento, limpieza y conservación del vehículo.

Reportar los servicios prestados y el kilometraje del recorrido.

Realizar otras labores propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Trabaja siguiendo instrucciones precisas y acatando las leyes, reglamentos y disposiciones de tránsito. En el desempeño de las funciones le puede corresponder cargar y descargar mercadería: debe viajar a diversos lugares del país y prestar los servicios cuando sean requeridos. La labor es evaluada mediante la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Enseñanza general básica aprobada.

Considerable experiencia en la conducción de vehículos.

Licencia B-1.

CONTRALOR/A DE SERVICIOS

Naturaleza del trabajo

Conocimiento y tramitación de las quejas, reclamos, denuncias y consultas que le formulen.

Tareas típicas

Controlar y evaluar la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios en la institución, velando siempre porque se respeten los derechos de los usuarios.

Propiciar la elaboración de los instrumentos que permitan evaluar el cumplimiento más eficazmente de la función de la Defensoría de los Habitantes.

Poner en conocimiento del jerarca las deficiencias detectadas en la prestación de los servicios de la institución, con las recomendaciones del caso para el funcionario encargado de prestar el servicio, incluyendo análisis de procedimientos y recomendaciones de simplificación de trámites, de conformidad con el Acuerdo 727-DH.

Establecer instrumentos de información y procedimientos accesibles a los usuarios para formular quejas o sugerencias.

Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.

Velar porque se establezcan indicadores de gestión que sirvan para identificar las diferentes tendencias de los servicios que presentan dificultades o incrementos anormales en la demanda, con la finalidad de disminuir los reclamos y quejas futuras.

Participar en el desarrollo de instrumentos que midan con mayor precisión el avance de la ejecución del plan de trabajo (estratégico) o de programas especiales de las Direcciones de la Defensoría.

Realizar encuestas que permitan consultar en forma regular y sistemática, la opinión de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.

Establecer en coordinación con la unidad o Departamento de Recursos Humanos un sistema mediante el cual se estimule a los funcionarios que son reconocidos por su esfuerzo en el servicio al usuario.

Elaborar una Guía de Servicios a los Usuarios y velar porque se establezcan sistemas permanentes de información a los usuarios sobre los servicios que se prestan.

Ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto a las demás dependencias operativas de la institución.

Preparar un plan anual de trabajo completo, que remitirá al Defensor/a de los Habitantes.

Elaborar y remitir un informe de labores semestral al Defensor/a de los Habitantes de la República.

Divulgar el servicio de la Contraloría de Servicios y los pronunciamientos establecidos.

Participar en el diseño de sistemas de control en ámbitos funcionales de la Administración.

Participar en la elaboración del plan de trabajo anual o semestral de la Defensoría de los Habitantes de la República, en colaboración con las direcciones y realizar su seguimiento y control.

Participar en el desarrollo de mecanismos del control permanente de gestión sobre procedimiento y tramitación de expedientes y consultas, a través de la verificación de la información y el análisis de los indicadores de gestión.

Presentar propuestas al jerarca para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz a favor de los habitantes.

Participar en la elaboración y revisión de los reglamentos y demás normas internas de la institución tendientes a la modernización de procesos del accionar institucional.

Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las quejas presentadas por los usuarios.

Las Contralorías de Servicio no deberán realizar funciones ajenas a las propias de las contralorías, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones.

Responsabilidad y otras características

Trabaja con independencia funcional y de criterio, respecto del jerarca y de los demás órganos de administración activa.

Es responsable por:

La coordinación y supervisión del trabajo de la Contraloría de Servicios y su relación con las demás Contralorías de Servicio.

La distribución de los asuntos entre los profesionales a su cargo y de la orientación de su trabajo.

La aprobación de los documentos que emanen de la Dirección.

La rendición de información periódica al jerarca.

Requisitos

Licenciatura en Administración de Negocios, Derecho u otra carrera que lo faculte técnicamente para desempeñar su función a cabalidad.

Poseer gran solvencia moral, prestigio profesional y gozar de amplio respeto dentro de la institución.

Poseer amplia trayectoria y conocimientos sobre el quehacer institucional.

Poseer un alto grado de discreción.

Con óptimas relaciones humanas.

Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo, cuando corresponda.

COORDINADOR/A SEDE REGIONAL

Naturaleza del trabajo

Planeación, organización, ejecución y supervisión de las actividades que se realizan en la Sede Regional.

Tareas típicas: (De acuerdo con el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, modificado mediante Acuerdo N°1448, del 18 de febrero del 2009).

1. Planificar y organizar las labores que realizan las y los funcionarios que trabajan en la respectiva Sede y las suyas propias, así como proponer los ajustes y las soluciones que considere necesarios.
2. Planificar y organizar las labores administrativas de la Sede Regional, tales como el control de la asistencia y puntualidad del personal de la Sede, supervisión sobre las labores que deben realizar sus colaboradores/as y velar por el cumplimiento de las mismas, de acuerdo con los plazos y objetivos establecidos.
3. Ejecutar labores de investigación, análisis y desarrollo de casos o situaciones de alta complejidad relacionados con la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes.
4. Proponer insumos para la elaboración del informe estado de situación de los derechos humanos de las regiones en las cuales la Defensoría de los Habitantes tiene representación.
5. Realizar actos de admisibilidad de solicitudes de intervención, previa coordinación con la Dirección de Sedes Regionales y la Dirección de Defensa que resulte competente.
6. Revisar los documentos que se remitan a revisión, de conformidad con los criterios y lineamientos establecidos por la Dirección de Sedes Regionales.
7. Coordinar, de común acuerdo con la Dirección de Sedes Regionales, la declaratoria de admisibilidad de solicitudes de intervención recibidas en las sedes y que deban ser tramitadas por las direcciones de defensa de la sede central.
8. Trasladar al órgano o funcionario denunciado las solicitudes de intervención que se presenten en su contra y requerir los informes del caso, así como ordenar la notificación de actuaciones y resoluciones.
9. Colaborar en la formulación, evaluación y seguimiento de los planes de trabajo de la Dirección de Sedes Regionales.
10. Elaborar informes mensuales de la actividad de la Sede y remitirlos a la Dirección de Sedes Regionales.
11. Atender y resolver consultas que le presenten el personal de la Sede, la Dirección y público en general, en aspectos relacionados con su labor.
12. Realizar funciones de coordinación y de enlace con organismos y organizaciones externas a la Defensoría de los Habitantes cuando se requiera para el cumplimiento de las labores propias de la Sede Regional.
13. Asistir a las reuniones convocadas por la Dirección de Sedes Regionales y mantener contacto permanente con ésta.
14. Realizar periódicamente, y en conjunto con las y los Profesionales de la Sede, un análisis de tendencia de las solicitudes de intervención que se reciben en la Sede, para luego someterlo al estudio de la Dirección de Sedes Regionales.
15. Evaluar resultados, analizar problemas, coordinar actividades, estimar resultados conforme a las metas propuestas y mejorar procedimientos del desempeño de la Sedes, por medio de reuniones con su superior y compañeros de trabajo.
16. Asistir a reuniones, seminarios y otras actividades similares con el fin de conocer y tratar aspectos de interés para la gestión que realiza la Defensoría de los Habitantes.
17. Representar a la Institución y a la Dirección de Sedes Regionales en diversas actividades encomendadas por su superior, tales como charlas, seminarios y congresos, entre otros.
18. Orientar al personal de la Sede respecto a la metodología de trabajo, técnicas y procedimientos; y dar soluciones a problemas complejos que se presenten en el desarrollo del mismo.
19. Realizar funciones de coordinación y de enlace con órganos de la Defensoría cuando se requiera para el cumplimiento de las labores propias de la Sede Regional.

20. Estimular y dirigir equipos de trabajo comunitario además de fomentar relaciones y redes organizacionales.
21. Preparar y brindar charlas y conferencias, tanto al personal de la Institución como a funcionarias y funcionarios de otras dependencias y público en general.
22. Acompañar cuando sea necesario, a cualquiera de las instancias institucionales que se presenten en la zona de su competencia para realizar actividades.
23. Ejercer un estricto control y dar un manejo diligente de los casos que se encuentran bajo su responsabilidad y velar porque éstos cumplan con los plazos y requerimientos establecidos por ley.
24. Clasificar y registrar expedientes, documentos y correspondencia, conforme a los lineamientos señalados por la Dirección.
25. Coordinar y realizar inspecciones y giras cuando sea necesario a los diversos lugares que conforman la Región, necesarias para realizar las gestiones necesarias para el esclarecimiento de los asuntos bajo el conocimiento de la Sede
26. Redactar y someter a consideración de la Dirección de Sedes Regionales las resoluciones finales de los casos investigados.
27. Velar por la correcta aplicación de las normas que rigen las diferentes actividades relacionadas con su labor y la del personal de la Sede.
28. Coordinar y revisar el Informe Anual de labores de la Sede, todo en coordinación con la Dirección de Sedes Regionales.
29. Realizar las labores administrativas necesarias para la buena marcha de la Dirección.
30. Realizar otras labores propias de su cargo.

Responsabilidades

1. La coordinación de las labores de la Sede con la Dirección de Sedes Regionales.
2. Seguir las instrucciones emitidas, las normas que se dicten al efecto y los procedimientos técnicos y legales.
3. La toma de decisiones basada en la información que proporcione a sus superiores, en el ámbito de competencia otorgada.
4. La coordinación de las labores del personal de la Sede.
5. La correcta, oportuna y exacta ejecución de las funciones encomendadas.
6. El correcto manejo de la información y documentos empleados en su labor.
7. El manejo de información y documentos de considerable grado de confidencialidad y valor.
8. El adecuado manejo y custodia de los materiales y equipo que la Institución le facilita para el desempeño de sus labores.
9. El trato amable, respetuoso, eficiente, personalizado y profesional hacia las personas que acuden a la Institución por los diferentes medios disponibles, y hacia las y los compañeros de la Sede y de la Defensoría en general.
10. Mantener vigentes sus conocimientos sobre legislación, doctrina, jurisprudencia, entre otras, con el fin de cumplir de manera óptima sus funciones.
11. La orientación al habitante cuando la queja no es competencia de la Defensoría de los Habitantes.

Requisitos

1. Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto.
2. Experiencia mínima de 2 años en labores profesionales relacionadas con el puesto.*
3. Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo como Hojas Electrónicas, Procesadores de Texto y Bases de Datos.
4. Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.
5. Capacidad de liderazgo y óptimas relaciones humanas.
6. Preferiblemente con 2 años de experiencia en supervisión de personal.*
7. Sensibilidad hacia las poblaciones vulnerables.
8. Licencia para conducir, preferiblemente.

* (De acuerdo con el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, modificado mediante Acuerdo N° 1456-DH publicado en La Gaceta N°61 del 27 de marzo del 2009.)

Requisito legal

Incorporado/a al Colegio Profesional respectivo, cuando corresponda.

DEFENSOR/A ADJUNTO/A DE LOS HABITANTES

Naturaleza del trabajo

Participación en el planeamiento, organización, dirección, coordinación, asignación y supervisión de las labores que el Defensor(a) de los Habitantes le delegue.

Tareas típicas

Proteger los derechos e intereses de los habitantes frente a las amenazas, perturbaciones, restricciones y violaciones provocadas por acciones u omisiones provenientes de la actividad administrativa del sector público.

Participar en el planeamiento, organización, dirección y coordinación de las actividades profesionales, técnicas y administrativas de la Defensoría de los Habitantes.

Coordinar, supervisor y brindar asesoría técnica a los servidores de la institución.

Atender y resolver, por designación, del Defensor(a) de los Habitantes, los aspectos inherentes a la administración y funcionamiento de la institución.

Participar en el establecimiento de normas y procedimientos para la coordinación de las actividades de la Defensoría de los Habitantes.

Investigar, por delegación, las actuaciones materiales, actos y omisiones de la actividad administrativa del sector público, para lo cual podrá inspeccionar oficinas, citar funcionarios y requerir cualquier tipo de información.

Formular, por delegación, al órgano o funcionario respectivo advertencias, recomendaciones o recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para las rectificaciones que procedan o para la adopción de nuevas medidas.

Interponer, por delegación, cualquier tipo de acciones o recursos jurisdiccionales o administrativos previstos en el ordenamiento jurídico.

Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, acuerdos y resoluciones de la Defensoría.

Representar a la institución por delegación del Defensor(a) de los Habitantes y participar en actos oficiales, académicos, eventos nacionales e internacionales en materia de Derechos Humanos u otros que se relacionen con sus objetivos.

Presidir el Consejo Asesor y participar en las diferentes comisiones en que sea designado.

Controlar la adecuada utilización de la asistencia técnica brindada por diversos organismos nacionales e internacionales.

Recomendar nombramientos, ascensos, despidos y demás movimientos de personal.

Aplicar el régimen disciplinario cuando corresponda.

Supervisar el funcionamiento y actualización del Centro de Información y Documentación.

Rendir informes varios.

Realizar otras labores propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Trabaja con amplia independencia, siguiendo las normas que dicte el Defensor(a) de los Habitantes al efecto y los procedimientos técnicos, administrativos y legales. En el desempeño de sus funciones debe viajar dentro y fuera del país y prestar los servicios cuando la función lo requiera. Sustituir al Defensor(a) de los Habitantes en sus ausencias. La labor es evaluada mediante los informes que rinda y la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Costarricense, ciudadano en el ejercicio de sus derechos civiles y políticos.

Mayor de treinta años, persona de prestigio y solvencia moral.

DEFENSOR/A DE LOS HABITANTES DE LA REP.

Naturaleza del trabajo

Planeamiento, organización, dirección, coordinación, promoción, ejecución y control de los programas y actividades encomendadas a proteger los derechos e intereses de los habitantes.

Tareas típicas

Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar las labores profesionales, técnicas y administrativas de la Defensoría de los Habitantes y sus sedes regionales.

Dictar los lineamientos de políticas, estrategias y acciones a seguir para el logro de los objetivos de la institución mediante reglamentos, instructivos, manuales y otros que sean necesarios.

Formular planes a corto, mediano y largo plazo en las actividades bajo su responsabilidad.

Proteger los derechos e intereses de los habitantes frente a las amenazas, perturbaciones, restricciones y violaciones provocadas por acciones u omisiones provenientes de la actividad administrativa del sector público.

Vigilar porque el funcionamiento del sector público se ajuste a lo prescrito por la moral, la justicia y el derecho.

Velar por el buen funcionamiento, la eficiencia y la agilización en la prestación de los servicios públicos.

Investigar, de oficio o a solicitud del interesado, las actuaciones materiales, actos y omisiones de la actividad administrativa del sector público, para lo cual podrá inspeccionar oficinas, citar funcionarios y requerir cualquier tipo de información.

Formular al órgano respectivo advertencias, recomendaciones o recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para las rectificaciones que procedan o para la adopción de nuevas medidas.

Interponer de oficio o a solicitud del interesado cualquier tipo de acciones o recursos jurisdiccionales o administrativos previstos en el ordenamiento jurídico.

Conocer y pronunciarse, en el ámbito de su competencia, sobre las consultas que se le formulen.

Autorizar con su firma todas las resoluciones y actuaciones de la institución.

Aprobar el presupuesto y el plan anual de labores.

Decidir sobre el pago de obligaciones, asuntos de administración de personal, financieros, contables, de informática, adquisición de bienes y servicios, sistemas de planificación y efectuar las contrataciones que sean necesarias.

Coordinar y ejecutar proyectos y programas de alto nivel con diversas instituciones y organizaciones nacionales e internacionales que tengan por finalidad la defensa y promoción de los Derechos Humanos.

Proponer la creación de normas, reformas o modificaciones a normas, prácticas o comportamientos lesivos a los derechos e intereses de los habitantes.

Estudiar los proyectos de ley para determinar si lesionan los derechos e intereses de los habitantes.

Velar por el cumplimiento de las normas y programas que constan en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales y que tienen como objetivo la tutela y promoción de los derechos de los habitantes.

Procurar el establecimiento y consolidación al interior de las instituciones públicas de instancias encargadas de controlar el buen funcionamiento de los servicios que prestan.

Desarrollar actividades e investigaciones, preparar informes, publicaciones y campañas con el propósito de hacer conciencia, en la población sobre la importancia de los derechos de los habitantes.

Incentivar la participación organizada de los habitantes para que colaboren en la tutela de sus propios derechos e intereses.

Representar a la institución y participar en actos oficiales, académicos, eventos nacionales e internacionales en materia de Derechos Humanos u otros que se relacionen con sus objetivos.

Promover y coordinar con las dependencias responsables para que los centros de educación incluyan en los programas la enseñanza sobre los derechos fundamentales de los habitantes.

Nombrar y conceder licencias con o sin goce de salario al personal profesional, técnico y administrativo de la Defensoría; aplicar el régimen disciplinario cuando corresponda y remover al mismo de conformidad con las normas establecidas.

Instruir al personal sobre los aspectos técnicos y administrativos del trabajo.

Elaborar y participar en planes y programas de entrenamiento y capacitación del personal.

Supervisar la elaboración del material didáctico y de las diversas publicaciones que realice la Defensoría de los Habitantes de la República.

Atender y evacuar consultas relacionadas con las tareas del puesto.

Rendir el informe anual a la Asamblea Legislativa y todos aquellos que la misma solicite.

Realizar otras labores propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Trabaja con amplia independencia administrativa, funcional y de criterio siguiendo las normas que se dicten al efecto y los procedimientos técnicos, administrativos y legales. Supervisa todo el personal de la Defensoría de los Habitantes. En el desempeño de sus funciones debe viajar dentro y fuera del país y prestar los servicios cuando la función lo requiera. La labor es evaluada mediante los informes que rinda y la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Costarricense, que se encuentre en el ejercicio de sus derechos civiles y políticos.

Mayor de treinta años, con solvencia moral y profesional de prestigio reconocidos.

DEFENSOR/A ESPECIAL

Naturaleza del trabajo

Conocimiento y tramitación de las quejas, reclamos, denuncias y consultas que le formulen.

Tareas típicas

Conocer y tramitar las quejas, reclamos, denuncias y consultas que se le asignen.

Ejecutar las investigaciones y averiguaciones necesarias para esclarecer los asuntos asignados.

Trasladar al órgano o funcionario denunciado las quejas, reclamos o denuncias que se presenten en su contra y requerir los informes circunstanciados del caso.

Inspeccionar oficinas, citar funcionarios y realizar los interrogatorios necesarios para el esclarecimiento de los asuntos.

Recabar la documentación y la prueba pertinente de los asuntos que estén bajo su responsabilidad.

Elaborar recomendaciones previas, en un plazo breve, con base en el análisis efectuado y la información requerida.

Tomar las acciones correctivas y preventivas que se estime convenientes.

Redactar y someter a consideración del Director de Defensorías, las resoluciones finales de los casos investigados.

Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las resoluciones y recomendaciones que emita la Defensoría.

Impartir charlas y seminarios a diversos grupos para informar, motivar o educar sobre los derechos e intereses de los Habitantes.

Ordenar la notificación de actuaciones y resoluciones.

Responsabilidad y otras características

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto y los procedimientos técnicos y regales. En el desempeño de las funciones debe viajar a diversos lugares del país. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que rinda y la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Licenciatura en una carrera afín al puesto, incorporado al colegio profesional respectivo.

Amplia experiencia en labores de investigación.

DIRECTOR/A ADMINISTRATIVO/A

Naturaleza del Trabajo

Planeamiento, organización, dirección, coordinación y supervisión de las labores administrativas, contables y financieras de la Defensoría de los Habitantes.

Tareas Típicas

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las funciones administrativas de las dependencias subordinadas a la Dirección Administrativa.

Velar porque se cumplan los acuerdos del Defensor(a) de los Habitantes de la República referentes a la administración.

Elaborar, mediante los procedimientos técnicos y legales, el anteproyecto de presupuesto de la institución y estructurar el mismo una vez aprobado.

Autorizar los gastos que deban realizarse en las diversas oficinas de la Defensoría de los Habitantes con motivo de honorarios, adquisición de bienes, copias, diligencias y otros servicios de la misma naturaleza.

Dictar los acuerdos de pago, una vez que los gastos hayan sido aprobados y autorizados.

Redactar informes, contratos, reglamentos y otros documentos.

Conceder licencias con goce de sueldo por enfermedad comprobada a todos los servidores con excepción del Defensor(a) de los Habitantes de la República y el Defensor Adjunto.

Otorgar licencias sin goce de sueldo al personal de la Dirección y a los jefes de las dependencias subordinadas.

Proponer el nombramiento del personal subalterno de conformidad con los procedimientos establecidos.

Ejercer el régimen disciplinario sobre sus subordinados, lo mismo en cuanto al personal de ésta.

Formular los programas que sean necesarios para el mejor aprovechamiento de los bienes y servicios.

Firmar las reservas de crédito, solicitudes de mercancías y todos los demás documentos para la ejecución del presupuesto, así como los giros que expida la Unidad Financiera de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

Establecer normas y sistemas para organizar y uniformar el sistema administrativo de las oficinas de toda la República, especialmente en lo que se refiere a registro y archivo de expedientes y documentos.

Atender y evacuar consultas relacionadas con las tareas del puesto.

Rendir informes diversos.

Realizar otras labores propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Trabaja con amplia independencia, siguiendo instrucciones generales de sus superiores, las normas que se dicten al efecto y los procedimientos técnicos, administrativos y legales. Supervisa a un número variable de servidores. En el desempeño de sus funciones debe viajar a diversos lugares del país y prestar los servicios cuando sea requerido. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que rinda y la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Licenciado en Administración de Negocios o en Administración Pública, incorporado al colegio profesional respectivo

Amplia experiencia en labores administrativas de alto nivel.

Experiencia en supervisión de personal.

Mayor de treinta años.

DIRECTOR/A DE ASESORÍA JURÍDICA

Naturaleza del trabajo

Planeación, organización, dirección, supervisión y control de las acciones jurídicas de la Defensoría de los Habitantes.

Tareas Típicas

Planear, organizar, dirigir, supervisar y controlar las acciones jurídicas de la Institución.

Proporcionar asesoría jurídica, verbal o escrita, al Despacho y las diferentes Áreas de Defensa cuando así lo soliciten.

Emitir dictámenes y criterios técnico-jurídicos solicitados por el Despacho, las Direcciones de las Áreas o Jefaturas.

Elaborar, revisar y emitir criterio sobre convenios, contratos o proyectos en que participe la Defensoría de los Habitantes y que deban pasarse a refrendo de la Contraloría General de la República.

Expedir, a solicitud de los Directores de las Áreas, certificaciones de expedientes y otros documentos oficiales de la Institución.

Participar en los proyectos de creación o reforma de la normativa interna de la institución.

Revisar diariamente el Diario Oficial "La Gaceta" e informar a las diferentes Áreas o dependencias de la institución de las reformas o publicación de nueva normativa.

Realizar estudios registrales y de expedientes judiciales cuando se estime necesario por el Despacho o alguna de las áreas.

Resolver en primera instancia los procedimientos administrativos disciplinarios que se tramiten contra los servidores de la Defensoría de los Habitantes.

Interponer y tramitar las acciones jurisdiccionales y administrativas que interponga la Defensoría de los Habitantes en cumplimiento del artículo 13 de la Ley N° 7319.

Presentar ante el Ministerio Público y proporcionar el debido seguimiento a las denuncias que por desobediencia o cualquier otra causa que resulte procedente formule la Defensoría de los Habitantes, conforme a lo señalado en el artículo 26 de la Ley N° 7319.

Formular, interponer y dar seguimiento de las acciones de inconstitucionalidad, consultas de constitucionalidad, recursos de amparo o hábeas corpus en cumplimiento del artículo 21 de la Ley N° 7319.

Coadyuvar en procesos judiciales que a criterio de la Defensoría permitan una más adecuada defensa de los derechos e intereses de los habitantes.

Atender las acciones e instancias administrativas y jurisdiccionales que se interpongan contra la Defensoría.

Proporcionar defensa jurídica a los funcionarios de la institución cuando deban comparecer ante los Tribunales de Justicia por actos o hechos en que participaren en ejercicio estricto de sus funciones. En ningún caso se podrá defender a un servidor a quien se le impute un delito contra los derechos humanos o contra los intereses de la Administración. Lo anterior sin perjuicio de las atribuciones de la Procuraduría General de la República y del Departamento de Defensores Públicos.

Interponer acciones para la remoción de aquellos servidores públicos cuando a raíz de alguna investigación llevada a cabo por las dependencias de la Defensoría de los Habitantes se considere que hay causa para ello.

Elaborar proyectos de ley o de reforma constitucional cuando se detecte una laguna normativa o que ésta es inidónea, considerando los derechos humanos y la situación social y económica del país.

Preparar consultas y emitir opinión jurídica ante la Procuraduría o Contraloría General de la República

Las demás que le asigne el Despacho de la Defensoría los Habitantes de la República.

Coordinar y supervisar el trabajo de la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Distribuir los asuntos entre los profesionales a su cargo y orientar su trabajo.

Aprobar los documentos que emanen de la Dirección.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

La correcta ejecución de las labores asignadas.

La asesoría que brinde a su superior y demás funcionarios de la Institución en materia de su competencia.

La información que brinde a su superior, la cual es requerida para la definición de políticas institucionales.

Las actuaciones jurídicas de la Defensoría de los Habitantes que se apoyen en sus recomendaciones.

La administración del personal a su cargo y por el rendimiento del mismo.

Requisitos

Licenciatura en Derecho.

Amplia experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo.

Considerable experiencia en administración de personal.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al Colegio de Abogados.

DIRECTOR/A DE DESPACHO

Naturaleza del trabajo

Planeación, organización, dirección, ejecución y supervisión de actividades de carácter profesional, de considerable complejidad, realizadas en el Despacho del Defensor (a) y del Defensor (a) Adjunto (a).

Tareas típicas

Planear, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de asesoría y de índole administrativas que tiene bajo su cargo en un Despacho.

Asesorar al Defensor (a) y al Defensor (a) Adjunto (a) en la toma de decisiones institucional respecto al quehacer de la institución y sobre los planes de trabajo establecidos.

Representar a la institución ante organismos públicos y privados, cuando así lo requieran los jerarcas.

Coordinar con quien corresponda para que las disposiciones emanadas por sus superiores sean cumplidas a cabalidad por el personal de la institución.

Evaluar los resultados de las políticas y planes de trabajo asignados bajo su responsabilidad. Asimismo, recomendar los cambios y ajustes necesarios para el logro de los objetivos preestablecidos.

Atender y resolver consultas verbales o escritas que le presenten sus superiores, personal a cargo, compañeros de trabajo y público en general.

Asistir a reuniones con superiores, subalternos y otros miembros de la institución, con el fin de coordinar actividades, analizar y resolver problemas, definir situaciones, proponer cambios y soluciones diversas.

Mantener controles sobre las diferentes labores que se realizan en el Despacho a su cargo, así como velar por el cumplimiento de los plazos establecidos para realizar los planes de trabajo y la correcta aplicación de normas, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades relacionadas con su labor.

Asignar, dirigir, supervisar y evaluar el trabajo del personal a su cargo.

Promover la motivación del personal a su cargo y velar por el cumplimiento de las disposiciones disciplinarias.

Revisar informes finales de expedientes elaborados por las diversas dependencias de la Institución, con el fin de reúnan los elementos de juicio y las formalidades necesarias para su aprobación por parte del jerarca.

Participar e impartir conferencias, seminarios y charlas para el personal de la Defensoría, así como para otras organizaciones, públicas o privadas; en materia de su especialidad, en condición de representante de la Defensoría de los Habitantes.

Asesorar en aspectos de carácter especializado, técnico y administrativo a diferentes dependencias tanto internas como externas a la Defensoría de los Habitantes de la República.

Realizar investigaciones y tramitar asuntos especiales que le sean encomendados por el Defensor o el Defensor Adjunto de los Habitantes.

Elaborar proyectos, revisar y dar seguimiento a las resoluciones y recomendaciones que dicten sus superiores.

Definir los recursos financieros, humanos, materiales y de equipo, necesarios para el buen desempeño de las actividades del Despacho.

Otorgar licencias con o sin goce de salario a los funcionarios del Despacho para la posterior aprobación por parte del Defensor (a) de los Habitantes.

Redactar discursos y otras ponencias requeridas por el superior.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

La veracidad y oportunidad de la información que brinda, ya que con base en ella se definen políticas y se toman decisiones institucionales por parte de los Defensores.

El resultado de las funciones del personal que tiene a su cargo.

El adecuado cumplimiento y ejecución de las políticas emanadas por el Despacho.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto.

Experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto.

Amplia experiencia en administración de personal.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al colegio profesional respectivo.

ENCARGADO/A DE SUMINISTROS

Naturaleza del trabajo

Ejecución de labores relacionadas con el control y la custodia de las bodegas de materiales, suministros y activos, así como del mantenimiento de las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes.

Tareas típicas

Colaborar en la planificación y desarrollo de los programas relativos a la administración de una bodega y al mantenimiento del edificio.

Distribuir y ordenar los materiales, equipos y demás artículos en los respectivos estantes u otros lugares destinados al almacenaje, observando las normas de seguridad e higiene que la naturaleza de los mismos requiera y procurar un adecuado mantenimiento de los mismos.

Llevar diversos controles para el recibo y despacho de artículos en lo que se refiere a cantidad, calidad, medidas y otras especificaciones y reportar ante su superior cualquier irregularidad presentada.

Colaborar en la carga y descarga de materiales, equipos y otros, en los vehículos de transporte.

Realizar periódicamente inventarios físicos de mercadería.

Ejecutar diversas labores relacionadas con la custodia de las bodegas de materiales y suministros, así como de los activos de la institución.

Recibir solicitudes de equipo y entregarlos de acuerdo con las políticas establecidas para tal fin; llevando controles de la fecha en la cual deben ser devueltos, así como el estado en que fueron entregados y posteriormente recibidos.

Ejecutar trabajos de mantenimiento y reparación de mobiliario, equipos e instalaciones de la Institución.

Llevar el control de los activos institucionales por medio de placas enumeradas consecutivamente con el fin de registrar la ubicación y controlar el estado de los mismos.

Remitir las solicitudes de requisición y las entradas a bodega al Contador de la institución para el correspondiente registro contable.

Asistir a reuniones con su superior inmediato, con el fin de resolver problemas, analizar procedimientos, evaluar resultados, entre otros.

Rendir informes al Departamento de Proveduría y Servicios Generales sobre los faltantes de bodega y sobre las pérdidas o reparaciones que se deban realizar a los equipos institucionales.

Abastecer las fotocopiadoras con papel y toner y velar por su correcto funcionamiento.

Sustituir al trabajador misceláneo cuando se ausente, en el abastecimiento de los servicios sanitarios, preparación del café, recoger la basura de la Institución y servir alimentos en actividades oficiales.

Conducir vehículos oficiales en aquellas situaciones que así lo ameriten.

Efectuar compras varias según se requiera.

Ejecutar labores básicas de oficina y otras tareas propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

La correcta ejecución de las labores asignadas.

La existencia de materiales y suministros de oficina que se requieren para el desempeño de las labores en la Institución.

La conservación física de los materiales, equipos y suministros de la Institución.

La reparación y mantenimiento del mobiliario, equipos e instalaciones de la Institución.

Requisitos

Bachillerato en Ciencias y Letras (estudios secundarios).

Experiencia en labores relacionadas con la administración de bodegas y mantenimiento de edificios.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo.

Licencia B-1 al día

JEFE DE PRENSA

Naturaleza del trabajo

Planeación, organización, coordinación, ejecución y supervisión de labores relacionadas con la divulgación de información institucional a los medios de comunicación masiva.

Tareas típicas

Asesorar a los jefes de la institución en materia de transmisión de información a los periodistas de diferentes medios de comunicación masiva.

Atender a los representantes de los medios de comunicación masiva con el propósito de evacuar inquietudes respecto al quehacer institucional.

Buscar espacios de opinión en los diferentes medios de comunicación con el fin de informar sobre las actividades que realiza la Institución.

Asistir a eventos, conferencias y actividades tanto internas como externas, para brindar información, promocionar y representar a la Institución

Recopilar y procesar información para la elaboración y distribución de boletines a los medios de comunicación masiva.

Redactar y elaborar artículos informativos, divulgativos y de aclaración sobre actividades de la Defensoría de los Habitantes.

Organizar conferencias de prensa, en donde participen funcionarios de la Defensoría de los Habitantes.

Adecuar la información relacionada con la Institución para los medios de comunicación regionales y locales.

Monitorear y analizar noticias o eventos relacionados con la Defensoría de los Habitantes y llevar un registro de las mismas

Desplazarse a las distintas zonas del país con el objetivo de cubrir los eventos institucionales.

Montaje y difusión de las diversas actividades de defensa, promoción y capacitación que realizan las distintas áreas de acción de la Defensoría nivel nacional.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

La correcta ejecución de las labores asignadas.

Que los eventos institucionales cuenten con la cobertura periodística deseada.

El correcto manejo de la información a que tiene acceso como consecuencia de las labores que realiza.

Mantener una estrecha relación con los medios de comunicación masiva.

Mantener un adecuado conocimiento de la temática general actual de la Institución.

Requisitos

Licenciatura universitaria en una carrera afín al puesto.

Amplia experiencia con medios de comunicación masiva o labores similares.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al colegio profesional respectivo.

MEDICO ASISTENTE GENERAL G-1

Naturaleza del trabajo

Ejecución de labores de diagnóstico, asistencia, prescripción y administración de tratamiento a pacientes.

Tareas típicas

Atiende la consulta de pacientes.

Efectúa exámenes físicos, hace diagnósticos, prescribe medicamentos y administra otras formas de tratamientos para diversas clases de enfermedades, trastornos y lesiones del cuerpo humano.

Examina al paciente y lo somete o hace someter a exámenes radiológicos, de laboratorio y de otros tipos para obtener informaciones complementarias sobre su estado

Estudia los resultados de los exámenes y análisis de laboratorio, consultando a especialistas y otros médicos en caso necesario, para diagnosticar la naturaleza de la enfermedad y prescribir el tratamiento adecuado.

Recomienda al paciente el régimen necesario para preservar o recobrar la salud.

Participa en actividades de organización de salud comunitaria, asistiendo a reuniones con comités, asociaciones y otras organizaciones similares.

Puede corresponderle atender consultas clínicas de cirugía menor.

Instruye al personal subalterno sobre prácticas y normas de trabajo.

Dicta cursillos y conferencias sobre temas de prevención de enfermedades y nutrición.

Realiza las tareas administrativas que se derivan de su función.

Ejecuta otras labores propias del cargo.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja con independencia en el aspecto técnico y recibe instrucciones de carácter general en el aspecto administrativo. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta y la apreciación de la calidad de los resultados obtenidos.

Supervisión ejercida

Le puede corresponder organizar, asignar y supervisar el trabajo de personal técnico, de enfermería y de apoyo administrativo, al cual orienta en la ejecución del trabajo y vela por el cumplimiento de las normas técnicas y disciplinarias propias de la actividad.

Responsabilidad por funciones

La naturaleza del trabajo exige la aplicación médica, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, en las cuales, generalmente, está involucrada la salud y el bienestar físico y psicológico de las personas. Le puede corresponder participar en campañas sanitarias, emergencias y otras actividades públicas encaminadas a atender y promover la salud de la colectividad, especialmente para erradicar endemias y luchar contra enfermedades diversas.

Por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros y primordialmente con las personas que solicitan asistencia médica, todas las cuales deben ser atendidas con ética profesional, tacto, discreción y espíritu humanitario.

Por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo de drogas, medicamentos y el equipo que utiliza en su labor.

Condiciones de trabajo

Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada y trasladarse a diferentes lugares del país cuando las circunstancias lo exijan. En el ejercicio de su cargo está expuesto a contraer enfermedades infectocontagiosas, por lo que debe observar las normas y procedimientos de asepsia aplicables a su actividad.

Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de consideración y una mala praxis pone en peligro la salud y la integridad física de las personas, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo profesionalismo, cuidado y precisión.

Características personales

Debe observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden. Requiere: habilidad para tratar en forma cortés y satisfactoria con el público, sensibilidad social, habilidad para aplicar los principios teóricos y prácticos de su profesión, habilidad para atender y resolver problemas relacionados con la salud de las personas. Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad. Buena presentación personal.

Requisitos

Médico Cirujano.

Requisito legal obligatorio

Incorporado al Colegio de Médicos y Cirujanos.

JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Naturaleza del trabajo

Garantizar la gestión sustantiva de la Defensoría de los Habitantes, en concordancia con las políticas institucionales y los planes anuales de trabajo, mediante la ejecución de actividades administrativas de planificación, organización, dirección, supervisión y evaluación de las labores profesionales, técnicas y administrativas en el ámbito de un departamento.

Tareas típicas

Planificar, organizar, coordinar, dirigir, controlar, evaluar, supervisar y asignar la gestión del Departamento.

Girar los lineamientos necesarios a fin de cumplir con las directrices del Despacho o de los superiores y coordinar con los responsables de cada área de actividad el cumplimiento de las mismas.

Velar por el cumplimiento del Reglamento Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, así como de toda la normativa interna y externa que regula tanto las actividades internas del Departamento como el accionar mismo de la institución.

Participar en la formulación de los planes de trabajo de corto, mediano y largo plazo en coordinación con su jefe inmediato, incluyendo la elaboración del anteproyecto de presupuesto, en lo que corresponda.

Supervisar y cuidar los recursos que se le asignan y velar por la calidad de los servicios que brinda el Departamento.

Asesorar a las actividades jerárquicas en la materia de su competencia y coordinar acciones con los demás departamentos.

Participar en reuniones de alto nivel para la coordinación de los planes de trabajo de la institución, así como integrar comisiones para organizar y dirigir programas y actividades.

Evaluar la obtención de resultados y el logro de metas establecidas para las unidades técnicas bajo su cargo, detectando desviaciones en la ejecución de los procesos e implementando medidas correctivas y de control interno.

Brindar información oportuna, confiable y exacta en aspectos relacionados con las actividades de su competencia.

Preparar y rendir informes ante la Dirección Administrativa o niveles superiores.

Programar, coordinar, supervisar y evaluar el desarrollo de proyectos e investigaciones especializadas concernientes a su área de trabajo.

Organizar y promover la capacitación del personal de su departamento.

Evacuar consultas verbales y escritas que le presentan los superiores, colaboradores, compañeros y público en general.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

El cumplimiento de los planes de trabajo.

El adecuado uso de los recursos asignados a su dependencia.

La administración del personal que tiene a su cargo.

La custodia de los documentos y valores que tenga a su cargo.

El manejo de la información a la cual tiene acceso.

El cumplimiento de los procedimientos y controles que rigen las actividades de su dependencia.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto.

Amplia experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto.

Amplia experiencia en supervisión de personal.

Conocimiento y dominio de paquetes cómputo como hojas electrónicas, Procesador de Texto, Bases de Datos.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado el colegio profesional respectivo.

NOTIFICADOR/A

Naturaleza del trabajo

Notificación de resoluciones e informes. Efectuar las citaciones de funcionarios públicos y participar en labores variadas de oficina.

Tareas típicas

Efectuar la notificación de las resoluciones, informes y recomendaciones que se emitan en la Defensoría.

Realizar citaciones a funcionarios públicos.

Tomar declaraciones y reabrir informaciones.

Redactar notas y otros documentos similares.

Ejecutar trabajos variados de mecanografía.

Realizar labores de investigación variadas.

Hacer averiguaciones sobre los asuntos que le encomiende el superior.

Atender gestiones y consultas relacionadas con los asuntos bajo su responsabilidad.

Realizar otras labores propias del cargo.

Rendir informes diversos.

Responsabilidades y otras características

Trabaja siguiendo instrucciones generales y las normas que se dicten al efecto. En el desempeño de sus funciones puede corresponderle trasladarse a diversos lugares del país. La labor es evaluada mediante la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Conclusión de estudios de Educación Diversificada.

Haber aprobado cursos básicos de computación.

Experiencia en labores de oficina.

OFICINISTA

Naturaleza del trabajo

Ejecución de labores variadas de oficina.

Tareas típicas

Atender público, resolver consultas y orientar sobre normas y procedimientos de trabajo.

Llevar registros y archivos para efectos de control y elaboración de cuadros, resúmenes y otros.

Ejecutar trabajos variados de mecanografía y digitación de información de diversa índole.

Recibir y canalizar llamadas de y hacia la institución.

Revisar documentos, clasificarlos y codificarlos para su archivo o revisión.

Redactar cartas, notas y otros.

Participar en la tramitación de las quejas, reclamos, denuncias y consultas que se presenten en la oficina.

Localizar información y procesarla para completar expedientes, cuadros u otros de naturaleza similar.

Tomar declaraciones de quejosos y testigos para formar expedientes.

Realizar gestiones de cobro administrativa bajo instrucciones de sus superiores.

Hacer movimientos en registros que se llevan computarizados, mediante códigos de programas.

Realizar otras labores propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Trabaja siguiendo instrucciones generales y las normas que se dicten al efecto. En el desempeño de sus funciones puede corresponderle trasladarse a diversos lugares del país. La labor es evaluada mediante la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Conclusión de estudios de Educación Diversificada.

Haber aprobado cursos básicos de computación.

Experiencia en labores de oficina.

PROFESIONAL DE ADMISIBILIDAD

Naturaleza del trabajo

Atención de público personal y telefónicamente y tramitación de los asuntos presentados por los usuarios de la Defensoría de los Habitantes.

Tareas típicas: (De acuerdo con el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, modificado mediante Acuerdo N°1448, del 18 de febrero del 2009).

1. Recibir, tramitar y resolver consultas y quejas de los usuarios de la Defensoría de los Habitantes, presentadas en forma personal, telefónica o escrita (documento ordinario, facsímil, correo electrónico, entre otros), sobre diversos aspectos que afecten los derechos e intereses de los habitantes.
2. Asesorar en cuanto los trámites a seguir por parte de los y las habitantes cuando las consultas sean de índole privada y determinar si procede que el asunto sea conocido por parte de las oficinas de Consultorios Jurídicos, Tribunales de Justicia u otra entidad competente.
3. Asesorar al habitante en el proceso de plantear su queja ante la instancia pública correspondiente y buscar soluciones a corto plazo en los casos en que se determine que no se debe pasar al área de defensa inmediatamente. Coordinar con el/la habitante y con la institución involucrada a fin de buscar una solución u orientar la consulta planteada.
4. Tramitar y resolver aquellas consultas que por su naturaleza requieren atención inmediata, mediante gestiones telefónicas, escritas o visitas a las diferentes instituciones involucradas; con el fin de buscar una solución a las situaciones planteadas por las y los quejosos en el menor tiempo posible.
5. Declarar la admisibilidad de los asuntos que de acuerdo a la ley son competencia de la Defensoría de los Habitantes y determinar el área de defensa a la cual le corresponderá el conocimiento del asunto, de acuerdo con la especialidad de cada una.
6. Elaborar resoluciones para fundamentar la inadmisibilidad de casos, mediante el análisis de jurisprudencia, legislación y doctrina, justificando la no admisión del asunto y emitiendo las recomendaciones pertinentes según la materia, para la posible solución del problema o para indicarle al quejoso o quejosa, la entidad a la cual debe acudir en procura de ayuda.
7. Elaborar resoluciones de recursos de reconsideración mediante el análisis de legislación, jurisprudencia y doctrina.
8. Asesorar al habitante en el proceso de redacción y presentación de recursos de amparo y/o de habeas corpus.

9. Instruir los expedientes en los cuales se tramitarán las quejas, de acuerdo con las directrices emitidas por cada área de defensa; mediante la sistematización de la información recabada, la remisión a las y los interesados de solicitudes de información adicional o bien mediante notificaciones y traslados a las instituciones para que indiquen el estado de las gestiones de las y los quejosos.
10. Tramitar y resolver expedientes en los que consten quejas por omisión de respuesta.
11. Remitir a las personas interesadas comunicados en los cuales se les indique el estado del asunto presentado, su número de expediente o ingreso y el área de defensa que tramitará el fondo del asunto.
12. Llevar el control y seguimiento sobre aquellos casos que se encuentran en espera de información adicional por parte del quejoso/a o de la institución denunciada, con la finalidad de instruir el expediente correspondiente para su posterior traslado al área de defensa específica.
13. Asistir a la jefatura cuando así lo requiera. Atender y evacuar sus consultas, así como las de sus compañeros/as y público en general, sobre aspectos relacionados con su labor.
14. Realizar inspecciones y giras con el fin de recopilar información adicional que sustente los casos sometidos a conocimiento de la Institución.
15. Realizar labores de defensa durante las funciones de acompañamiento a las Sedes Regionales o cualquier unidad móvil que se disponga; tramitar y resolver las consultas que ahí surjan y que requieran una atención inmediata. Trasladar a la institución las que requieran un trámite más complejo para valorar la posterior apertura de expedientes para el área de defensa correspondiente o realizar las gestiones que correspondan.
16. Elaborar cualquier otro documento que indique y deba firmar la jefatura, para ser enviado al interesado/a o a la autoridad correspondiente.
17. Clasificar y registrar expedientes, documentos y correspondencia, conforme a los lineamientos señalados por la jefatura, las directrices y requerimientos de cada área de defensa.
18. Ejercer un estricto control y dar un manejo diligente de los casos que se encuentran bajo su responsabilidad y velar porque éstos cumplan con los plazos y requerimientos establecidos por ley.
19. Asistir a reuniones, seminarios y otras actividades similares de capacitación; con el fin de conocer y tratar aspectos de interés para la gestión que realiza la Defensoría de los Habitantes, en pro de los derechos e intereses de los habitantes.
20. Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidades:

1. Los resultados de la ejecución de las labores asignadas.
2. El contenido del asesoramiento a las y los quejosos.
3. La atención eficiente, personalizada y profesional de los usuarios.
4. El trato amable y respetuoso a las personas que contactan la institución tanto en forma personal como telefónica.
5. La tramitación y resolución de los asuntos que le han sido asignados.
6. El adecuado manejo y custodia de los documentos que se reciben y emiten en su área de trabajo.
7. Mantener vigentes sus conocimientos sobre legislación, doctrina, jurisprudencia, así como las directrices emitidas por el Despacho y las diferentes áreas de defensa, referidas a los casos que se tramitan en el Departamento.

8. El adecuado manejo y custodia de los materiales que la institución le facilita para el desempeño de sus labores.

Requisitos:

1. Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto; ó Egresado de Licenciatura con una experiencia mínima de 3 años en las labores relacionadas con el puesto.
2. 2 años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto. *
3. Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo (Hoja Electrónica, Procesador de Textos, Bases de Datos).
4. Conocimiento del idioma inglés, preferiblemente.

Requisito legal:

Incorporado al Colegio Profesional respectivo, cuando corresponda.

PROFESIONAL ADMINISTRATIVO

Naturaleza del trabajo

Ejecución, dirección y supervisión de labores profesionales, técnicas y administrativas a nivel de una unidad o sección de la institución.

Tareas típicas

Ejecutar diversas labores profesionales, técnicas y administrativas a nivel de una dependencia de la institución.

Elaborar diferentes documentos, tales como: oficios, reportes, memorandos, estudios, informes, documentos de ejecución presupuestaria, documentos para respaldo de pagos, documentos para contratación de personal, bienes y servicios, entre otros; derivados de la gestión de la dependencia en que labora.

Atender y resolver consultas que le presenten sus superiores, compañeros y público en general; sobre aspectos relacionados con la actividad de la dependencia.

Coordinar con otros funcionarios de la Institución, diversas actividades que se deriven de la gestión de la dependencia en que se ubica.

Informar a su superior sobre diversos aspectos de interés que surjan en el desarrollo de sus funciones, con el fin de que se tomen las decisiones correspondientes.

Participar activamente en las reuniones que se lleven a cabo en la dependencia, informando sobre aspectos relevantes de su labor.

Documentar adecuadamente las respuestas a asuntos que deben ser contestados por su área de trabajo.

Realizar diferentes procesos, tales como: gestión de pagos; inducción y capacitación; correspondencia, biblioteca; tesorería y contabilidad.

Realizar gestiones fuera de las instalaciones de la Institución cuando la situación así lo amerita.

Llevar controles de las emisiones y envíos de documentos que se elaboran en su dependencia.

Supervisar el trabajo que realice el personal a su cargo.

Sustituir o representar a su superior cuando así se le solicite en aquellas situaciones temporales que lo ameriten.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidad y otras características

Es responsable por:

Los resultados de la ejecución de las labores asignadas.

La custodia de documentos y valores que se manejan en su área de trabajo.

La toma de decisiones que se dé con base en la información que proporcione.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto o egresado de licenciatura con amplia experiencia en las labores asignadas al puesto.

Considerable experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo como Hojas Electrónicas, Procesadores de Texto y Bases de Datos.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al colegio profesional respectivo.

PROFESIONAL DE DEFENSA 2

Naturaleza del trabajo

Ejecución de labores de investigación, análisis y desarrollo de casos o situaciones con algún grado de complejidad relacionadas con la defensa de los derechos e intereses de los habitantes.

Tareas típicas

Ejecutar labores de investigación y desarrollo de casos complejos, relacionados con la defensa de los derechos e intereses de los habitantes.

Llevar a cabo inspecciones y giras con el fin de recopilar información adicional que sustente los casos sometidos a conocimiento de la Institución.

Evaluar resultados, analizar problemas, coordinar actividades, mejorar procedimientos y otros, por medio de reuniones con su superior y compañeros de trabajo.

Atender y resolver consultas que le presente su superior, compañeros de trabajo y público en general sobre aspectos relacionados con su labor.

Tramitar denuncias y redactar informes sobre los casos que le son asignados.

Llevar control sobre los casos que se encuentran bajo su responsabilidad y velar porque éstos cumplan con los plazos y requerimientos establecidos por ley.

Recopilar información debidamente actualizada sobre diversos aspectos de interés relacionados con la temática que se lleva a cabo en su área de trabajo.

Dar seguimiento y velar porque las recomendaciones emitidas en los informes finales de casos resueltos, sean cumplidas por las instituciones involucradas.

Solicitar información adicional a los usuarios o a las instituciones sobre las cuales se generaron los reclamos.

Realizar otras labores propias del puesto.

Asistir a reuniones, seminarios y otras actividades similares; con el fin de conocer y tratar aspectos de interés para la gestión que realiza la Defensoría de los Habitantes, en pro de los derechos e intereses de los habitantes.

Ejercer un estricto control sobre los expedientes que se encuentran bajo su responsabilidad; mientras se encuentren pendientes de los plazos de respuesta y tramitación por parte de la institución pública involucrada.

Velar por la correcta aplicación de normas, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades relacionadas con su labor y la del personal a su cargo.

Preparar y brindar charlas y conferencias, en los temas de su especialidad, al personal de la Institución o funcionarios de otras dependencias y público en general.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

La correcta ejecución de las labores asignadas dentro de los plazos de ley.

El correcto manejo de la información y documentos empleados en su labor.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto o egresado de licenciatura con amplia experiencia en las labores asignadas al puesto.

Considerable experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo como Hojas Electrónicas, Procesadores de Texto y Bases de Datos.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al colegio profesional respectivo.

PROFESIONAL DE DEFENSA 3

Naturaleza del trabajo

Ejecución de labores de investigación, análisis y desarrollo de casos o situaciones de mucha complejidad relacionados con la defensa de los derechos e intereses de los habitantes.

Tareas típicas

Planificar, organizar, coordinar y supervisar las labores relacionadas con la defensa de los derechos e intereses de los habitantes de aquellos funcionarios que le sean asignados, así como de los profesionales que realicen consultorías en su campo y de un rango inferior al suyo.

Ejecutar labores de investigación, análisis y desarrollo de casos o situaciones de mucha complejidad relacionados con la defensa de los derechos e intereses de los habitantes.

Velar por la correcta aplicación de normas, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades relacionadas con su labor y la del personal a su cargo.

Elaborar informes sobre los expedientes y/o temas que le han sido asignados.

Revisar los borradores de informes preparados por el personal a su cargo y emitir las correcciones y recomendaciones respectivas.

Orientar al personal a su cargo respecto a la metodología de trabajo, técnicas y procedimientos; y dar soluciones a problemas complejos que se presenten en el desarrollo del mismo.

Realizar funciones de coordinación y de enlace con otros organismos externos a la institución y unidades administrativas internas cuando se requiera para el cumplimiento de las labores propias de su área de trabajo.

Coordinar y revisar el informe anual de labores del personal a su cargo, previo a la aprobación del jefe inmediato o Director de Área.

Colaborar en la formulación, evaluación y seguimiento de los planes de trabajo de la Dirección para la cual trabaja.

Realizar las funciones administrativas que se le deleguen, tales como la supervisión y control de la asistencia y puntualidad de su equipo de trabajo.

Atender y resolver consultas que le presenten su superior, compañeros de trabajo y público en general; en aspectos relacionados con su labor.

Asistir a reuniones, seminarios y otras actividades similares; con el fin de conocer y tratar aspectos de interés para la gestión que realiza la Defensoría de los Habitantes, en pro de los derechos e intereses de los habitantes.

Ejercer un estricto control sobre los expedientes que tiene a cargo su grupo de trabajo y que se encuentran bajo su responsabilidad; mientras se encuentren pendientes de los plazos de respuesta y tramitación por parte de la institución pública involucrada.

Preparar y brindar charlas y conferencias, en los temas de su especialidad, al personal de la Institución o funcionarios de otras dependencias y público en general.

Realizar investigaciones de índole variada y efectuar análisis jurídicos necesarios para el estudio y resolución de los casos sometidos a su conocimiento.

Preparar y enviar documentos variados a las dependencias gubernamentales y a los usuarios involucrados en las denuncias que tramita y resuelve.

Coordinar y realizar inspecciones y giras cuando sea necesario.

Documentar adecuadamente los casos que tramita.

Sustituir a su superior en aquellas ocasiones que la situación así lo amerite.

Realizar otras labores propias de su cargo.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

La correcta ejecución de las labores asignadas dentro de los plazos de ley.

El correcto manejo de la información y los documentos empleados en su labor.

Supervisión, coordinación y ejecución de las labores del personal y consultorías a su cargo.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto

Amplia experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto.

Alguna experiencia y habilidad en supervisión de personal.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo como Hojas Electrónicas, Procesadores de Texto y Bases de Datos.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al Colegio Profesional respectivo.

PROFESIONAL DE PROMOCIÓN

Naturaleza del trabajo

Coordinación, organización, ejecución y evaluación de actividades especializadas de promoción, comunicación y educación en derechos humanos e intereses de los habitantes.

Tareas típicas

Coordinar y organizar actividades tales como: seminarios, foros, talleres, reuniones, tanto a nivel regional, nacional como internacional.

Diseñar, aplicar y capacitar en metodología de trabajo participativas dirigidas a distintos grupos de la sociedad.

Diseñar y ejecutar módulos de capacitación, guías temáticas, casos y otros, dirigidos tanto a funcionarios públicos como a organizaciones de la sociedad civil, que facilite la comprensión y sensibilización de los derechos de los habitantes.

Coordinar la producción de material didáctico para ser utilizado en las actividades de promoción, difusión y educación en Derechos Humanos.

Elaborar material informativo sobre los intereses y derechos que defiende la institución.

Impartir charlas y conferencias, en escuelas, colegios, instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, con la finalidad de divulgar los derechos que defiende y las funciones que realiza la Defensoría de los Habitantes.

Elaborar y aplicar instrumentos de evaluación para las actividades de promoción, difusión y capacitación y preparar los respectivos informes, para presentar a su superior.

Coordinar y asistir a reuniones interdisciplinarias con instituciones públicas, ONGs, e institutos de investigación, sobre temas atinentes al área.

Recopilar y sistematizar información y documentación, requerida para proveer insumos conceptuales e instrumentales para retroalimentar el proceso educativo de derechos e intereses de los habitantes.

Apoyar la elaboración de metodologías, indicadores e instrumentos de seguimiento, evaluación e impacto del papel de la Defensoría en la sociedad costarricense.

Elaboración de perfiles y proyectos para ser propuestos a organismos nacionales e internacionales de cooperación técnica y financiera.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

La correcta ejecución de las labores asignadas dentro de los plazos de ley.

El correcto manejo de la información y documentos empleados en su labor.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto o egresado de licenciatura con amplia experiencia en las labores asignadas al puesto.

Amplia experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto.

Experiencia y habilidad en supervisión de personal, cuando se requiera.

Experiencia en elaboración y aplicación de metodologías participativas, facilidad en el manejo de grupos y en el trabajo comunitario, así como destrezas y experiencia como expositor.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo como Hojas Electrónicas, Procesadores de Texto y Bases de Datos.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.

PROFESIONAL EN INFORMÁTICA

Naturaleza del trabajo

Participación y ejecución en el análisis, diseño, implantación y programación de sistemas así como transcripción y procesamiento de datos.

Tareas típicas

Colaborar en el análisis y diseño e implementación de sistemas para el procesamiento de datos.

Propiciar y participar en reuniones y entrevistas con los usuarios de los sistemas y determinar las características y necesidades de los sistemas a desarrollar.

Redactar manuales e informes que requieran el desarrollo de los programas.

Elaborar diagramas de lógica y su codificación para los programas.

Interpretar diagramas de flujo de sistemas y programas; especificar conceptos y hacer las rectificaciones necesarias.

Dar mantenimiento a programas en uso.

Dar mantenimiento básico a los equipos de cómputo e impresión.

Transcribir y procesar información variada.

Colaborar en la capacitación del personal.

Reportar las fallas del equipo.

Rendir informes diversos.

Realizar otras labores propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Trabaja siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto y los procedimientos técnicos y administrativos. En el desempeño de sus funciones debe viajar a diversos lugar del país. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que rinda y la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto o egresado de licenciatura con amplia experiencia en las labores asignadas al puesto.

Considerable experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al colegio profesional respectivo.

PROFESIONAL EN SALUD OCUPACIONAL

Naturaleza del trabajo

Organizar, planificar, ejecutar y controlar las labores de evaluación, investigación y prevención en salud ocupacional.

Tareas típicas

Desarrollar programas y proyectos que permitan a las autoridades superiores y funcionarios tomar conciencia de la importancia a utilizar los equipos de seguridad y respetar las reglas que se han establecido en este campo.

Definir y ejecutar los planes, proyectos y programas de trabajo de su unidad.

Elaborar y presentar informes originados en las labores de investigación y evaluación realizadas en el área bajo su cargo.

Coordinar con el Departamento de Proveduría y Servicios Generales los trabajos que se realicen de remodelación, fumigaciones, mantenimiento y otros con la finalidad de velar porque se acaten la legislación, los reglamentos y las normas de seguridad existentes.

Brindar asesoría y coordinar tareas con la Comisión Institucional de Salud Ocupacional.

Velar porque el personal cuente y utilice el equipo de protección personal que la actividad requiera; con el objetivo de salvaguardar la seguridad laboral del personal.

Coordinar planes y acciones con otras instituciones públicas y privadas afines al área de la salud ocupacional.

Elaborar planes de capacitación en el área de la prevención y la protección.

Participar en actividades de capacitación y dictar charlas cuando así se le solicite.

Mantener estrecha vigilancia para garantizar la seguridad de los funcionarios y visitantes.

Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Instituto Nacional de Seguros y demás instituciones encargadas de la salud ocupacional.

Colaborar con el médico de empresa en el envío de los reportes a la C.C.S.S., solicitar ante la clínica de la C.C.S.S. correspondiente los formularios que el médico requiera para el desempeño de sus funciones y llevar estadísticas de los padecimientos de los funcionarios.

Llenar y remitir al I.N.S. los reportes de accidentes de los funcionarios y llevar estadísticas de los mismos.

Administrar el botiquín de la Institución, para lo cual deberá coordinar con el Departamento de Proveduría y Servicios Generales la compra de medicamentos para el abastecimiento del mismo.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidad y otras características

Es responsable por:

Los resultados de la ejecución de las labores asignadas.

La custodia de documentos y valores que se manejan en su área de trabajo.

La toma de decisiones que se dé con base en la información que proporcione.

Requisitos

Licenciatura en una carrera universitaria afín al puesto o egresado de licenciatura con amplia experiencia en las labores asignadas al puesto.

Considerable experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo como Hojas Electrónicas, Procesadores de Texto y Bases de Datos.

Conocimiento del idioma Inglés, preferiblemente.

Incorporado al colegio profesional respectivo.

SECRETARIA/O

Naturaleza del trabajo

Asistir a una jefatura o dirección en la ejecución de labores secretariales y administrativas.

Tareas típicas

Llevar la agenda del jefe, confirmar y recordar las fechas y horas de citas y reuniones.

Velar por la correcta tramitación en el orden administrativo de los asuntos que se presenten a consideración de la respectiva dirección u oficina.

Tramitar y llevar el control de asuntos referentes al personal, al suministro de materiales y similares de la dirección u oficina donde este ubicado. Así como el control de los activos asignados a esa unidad administrativa.

Recibir, registrar, distribuir y archivar correspondencia.

Asistir a sesiones, tomar y transcribir las actas respectivas.

Atender público variado en forma personal y telefónicamente.

Llevar el control y archivo de actas, correspondencia, expedientes y documentos relacionados con la actividad de su puesto.

Preparar la agenda, la documentación de los asuntos, hacer las convocatorias, comunicar los acuerdos y darles seguimiento.

Solicitar el fotocopiado de diversos documentos de interés institucional.

Solicitar el envío de faxes y verificar el recibo de los mismos por parte del interesado.

Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas necesarias para el desempeño de sus funciones o las solicitadas por su jefe inmediato. Además deberá tomar mensajes y transferir llamadas a las personas correspondientes.

Preparar, registrar y coordinar diariamente los envíos de correspondencia.

Evacuar consultas que le presenten su superior, compañeros institucionales y público en general, respecto al trabajo que realiza.

Preparar documentos y expedientes para las reuniones y visitas de la jefatura, así como organizar en qué lugar se efectuará la reunión y coordinar la atención de los visitantes con el Departamento de Proveduría y Servicios Generales. Además de asistir a la jefatura tomando notas y confeccionar informes o actas de estas

Documentar adecuadamente las respuestas a documentos que deben ser enviados por su área de trabajo.

Colaborar en otras labores de oficina cuando así se requiera.

Elaborar documentos de fácil redacción, tarjetas de presentación, invitaciones a eventos, boletines y otros.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidad y otras características

Es responsable por:

Los resultados de la ejecución de las labores asignadas.

El archivo, custodia y actualización de expedientes, informes y demás documentos que le son encomendados.

El manejo de la información a la cual tiene acceso.

El abastecimiento de materiales y suministros de oficina de sus compañeros de área.

La adecuada atención de funcionarios y público en general, tanto en forma personal como telefónica.

Requisitos

Certificado de Conclusión de Estudios Secundarios

Graduada en Secretariado o preparación equivalente.

Considerable experiencia en labores relacionadas con el puesto.

SECRETARIA/O EJECUTIVA/O

Naturaleza del trabajo

Ejecución de diversas labores secretariales y asistenciales en el despacho del Defensor y el Defensor Adjunto y atención de usuarios telefónica y personalmente.

Tareas típicas

Ejecutar diversas labores secretariales y asistenciales en el despacho del Defensor y el Defensor Adjunto y atender a los usuarios telefónica y personalmente.

Realizar labores de mecanografía y digitación de documentos como: cartas, oficios, memorandos, informes y demás documentos solicitados por su superior.

Organizar y mantener al día el archivo del despacho en donde labora.

Mantener al día la agenda de su jefe inmediato e informarle oportunamente sobre cualquier cambio que se dé.

Evacuar consultas de su superior, funcionarios de la Defensoría y del público en general sobre el campo de las actividades desarrolladas en el despacho donde esté ubicada.

Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que le solicite su jefe inmediato, tomar mensajes y transferir llamadas a las personas correspondientes.

Asistir a reuniones cuando su superior lo indique con la finalidad de tomar notas y dictados, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Mantener un adecuado abastecimiento de materiales y suministros en el despacho para uso de su área de trabajo.

Preparar y registrar diariamente los envíos de correspondencia y coordinar con el chofer la distribución de la misma.

Recibir, registrar y distribuir correspondencia a lo interno de la Institución.

Fotocopiar diversos documentos de interés institucional.

Preparar documentos para las reuniones y visitas de la jefatura, así como organizar el lugar en el cual se efectuará la reunión y coordinar la atención de los visitantes con el Departamento de Proveeduría y Servicios Generales. Además asistir a la jefatura tomando notas y confeccionando informes o actas de estas.

Colaborar en labores secretariales con sus compañeros de área.

Llevar el control de saldos de vacaciones del personal de su área de trabajo

Ayudar a la jefatura en la organización de actividades Institucionales que se realicen fuera de la Defensoría.

Coordinar las labores del personal subalterno.

Elaboración de documentos de fácil redacción para la firma de la respectiva jefatura, así como tarjetas de presentación, boletines, invitaciones y otros.

Realizar otras labores propias del puesto.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

Los resultados de la ejecución de las labores asignadas.

El archivo y la custodia de documentos, así como por los valores que le sean encomendados.

El abastecimiento de materiales y suministros de oficina de sus compañeros de área.

El manejo de la información a la cual tienen acceso.

La adecuada atención de funcionarios y público en general, tanto en forma personal como telefónica.

Requisitos

Graduada en Secretariado Ejecutivo, o preparación equivalente.

Considerable experiencia en labores relacionadas con el puesto.

Conocimiento y dominio de paquetes de cómputo (Base de Datos, Hoja Electrónica, Procesador de Textos, etc.)

Conocimientos del idioma inglés, preferiblemente.

TÉCNICO/A EN INFORMÁTICA

Naturaleza del trabajo

Participación y ejecución en el análisis, diseño, implantación y programación de sistemas así como transcripción y procesamiento de datos.

Tareas típicas

Colaborar en el análisis y diseño e implementación de sistemas para el procesamiento de datos.

Propiciar y participar en reuniones y entrevistas con los usuarios de los sistemas y determinar las características y necesidades de los sistemas a desarrollar.

Redactar manuales e informes que requieran el desarrollo de los programas.

Elaborar diagramas de lógica y su codificación para los programas.

Interpretar diagramas de flujo de sistemas y programas; especificar conceptos y hacer las rectificaciones necesarias.

Dar mantenimiento a programas en uso.

Dar mantenimiento básico a los equipos de cómputo e impresión.

Transcribir y procesar información variada.

Colaborar en la capacitación del personal.

Reportar las fallas del equipo.

Rendir informes diversos.

Realizar otras labores propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Trabaja siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto y los procedimientos técnicos y administrativos. En el desempeño de sus funciones debe viajar a diversos lugar del país. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que rinda y la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Título universitario o egresado de la carrera de informática o computación.

Experiencia en labores de programación y análisis de sistemas.

TRABAJADOR ESPECIALIZADO

Naturaleza del trabajo: Implica la ejecución de una serie de actividades que demanda la aplicación de conocimientos teórico-prácticos de una labor específica; combinando trabajos manuales, destrezas y habilidades con la utilización de herramientas de trabajo que permiten abordar exitosamente los temas relacionados con mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones físicas, maquinaria o mobiliario de la institución. Esta clase de puesto de trabajo, se ubica organizacionalmente en el Departamento de Proveeduría y Servicios Generales de la Dirección Administrativa, donde colabora, ejecuta y asiste en el desarrollo de actividades generales de mantenimiento y ornato.

Tareas típicas (Con base en el Manual Descriptivo de Puestos, modificado mediante Acuerdo N°1697, de fecha 17 de mayo del 2012)

- Ejecutar labores relacionadas con albañilería, hojalatería, ebanistería, pintura, fontanería, carpintería, electricidad, soldadura, cerrajería, mantenimiento de zonas verdes y reparaciones varias, entre otros temas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Preparar, limpiar y dar mantenimiento a los equipos, maquinaria, instrumentos, utensilios, materiales, herramientas y otros objetos requeridos para la ejecución de sus labores.
- Seguir e interpretar planos constructivos, diseños, bocetos, croquis y diagramas para llevar a cabo los trabajos asignados.
- Instalar, revisar y dar mantenimiento al equipo eléctrico variado, previniendo fallas o averías en las instalaciones de los equipos de cómputo, terminales y similares artefactos.
- Ejecutar rutinas de mantenimiento preventivo a equipo de uso industrial tales como: Bombas Hidráulicas, plantas eléctricas, portones y otros artefactos de similar naturaleza.
- Realizar reparaciones de estanterías, armarios, escritorios, sillas y otros muebles de la Defensoría de los Habitantes de la República.
- Realizar las labores administrativas que se derivan de sus funciones entre las cuales destacan: Llenar boletas de control, preparar informes de labores, irregularidades, desperfectos de equipo, entre otros.

- Atender consultas y suministrar información a superiores, compañeros de labor, proveedores y usuarios en general sobre las diferentes actividades asignadas a su responsabilidad.
- Custodiar los materiales, herramientas, equipo y demás suministros que emplee a la hora de ejecutar las tareas asignadas.
- Mantener limpia y en estricto orden las áreas de trabajo donde labora, procurando la minimización de riesgos y accidentes laborales.
- Redactar cartas, oficios, mails, informes y/o otros documentos relacionados con su gestión diaria.
- Asistir y participar en actividades de capacitación, formación y desarrollo. Lo anterior con el fin de adquirir conocimientos, técnicas y metodologías de trabajo que mejoren su desempeño laboral.
- Ejecutar otras tareas propias del cargo que se deriven de la normativa técnica y legal vigente, así como funciones específicas asignadas por la jefatura inmediata.

Requisitos

Académicos

Bachillerato en Educación Media o preparación técnica equivalente.

Capacitación específica acorde con las funciones asignadas al puesto de trabajo.

Un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto de trabajo.

Legales

Licencia de conducir al día, siempre y cuando el puesto de trabajo lo requiera

TRABAJADOR/A MISCELÁNEO/A

Naturaleza del trabajo

Ejecución de labores de aseo y mandados y realización de tareas auxiliares de mantenimiento.

Tareas típicas

Realizar labores de limpieza en oficinas, bodegas, edificios y áreas adyacentes.

Barrer, pulir pisos, limpiar ventanas, mobiliario, equipo y alfombras.

Asear los servicios sanitarios y mantenerlos con los artículos necesarios para su uso.

Recoger y botar basura.

Trasladar mobiliario, equipo, valores y otros.

Llevar y traer correspondencia.

Efectuar labores menores de reparación y mantenimiento de oficinas.

Ejecutar la limpieza de jardines de la institución y otras labores de ornato.

Realizar otras labores propias del cargo.

Responsabilidades y otras características

Trabaja siguiendo instrucciones precisas de sus superiores y las normas que se dicten al efecto. La labor es evaluada mediante la apreciación de los resultados obtenidos.

Requisitos

Conclusión de estudios de Enseñanza General Básica.

Experiencia en labores afines al puesto.