

Técnico Administrativo I

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Ejecutar labores técnicas asistenciales de diversa naturaleza, acorde con las políticas, lineamientos internos y legislación nacional, con el propósito de asegurar la eficiencia, calidad y eficacia de los servicios, trámites o procesos a su cargo.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Técnico.

III- RESPONSABILIDADES

- Ejecutar procesos variados como análisis, coordinación y/o investigaciones técnicas en diversas áreas de la administración, con base en la normativa, protocolos y política organizacional, a fin de cumplir eficientemente con las tareas y procesos encomendados.
- Realizar estudios, preparar y presentar los informes técnicos o reportes correspondientes según los procesos que ejecute, con el fin de proveer información confiable para la toma de decisiones.
- Verificar los requisitos y entrega de documentos para realizar oportunamente trámites organizacionales, conforme a la normativa aplicable; así como elaborar documentos variados e informes contables, refuerzos presupuestarios y otras áreas de similar naturaleza.
- Coordinar con entidades internas y externas, las actividades administrativas que correspondan, a fin de asegurar el éxito y eficiencia de un proceso técnico propio de su especialidad.
- Diseñar e implementar procesos de comunicación y/o mercadeo, considerando actividades publicitarias, promocionales, boletines, formularios, afiches, invitaciones, entre otros; con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de mercadeo organizacional.
- Definir los diseños de trabajo, campañas publicitarias organizacionales y telemercadeo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Atender de forma telefónica a clientes para evacuar sus consultas y quejas, y brindar información general sobre procesos de contratación

administrativa, seguros, cotizaciones, variaciones al contrato, emisiones, reclamos, clausulado, coberturas, requisitos, entre otros aspectos.

- Revisar los procesos de conciliación de cuentas patrimoniales y contables organizacionales, con base en la legislación y políticas aplicables, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Administrar códigos internos de seguridad en áreas de acceso restringido, con el propósito de resguardar documentos y valores, a fin de mantener la seguridad interna, de conformidad con la normativa aplicable.
- Resguardar documentos o valores de la organización, con el objetivo de determinar su estatus y elaborar los reportes correspondientes.
- Brindar orientación en el área de su especialidad a los clientes internos y externos, con el fin de asegurar la calidad del servicio y evaluar el cumplimiento de las metas propuestas.
- Conocer y cumplir -de forma estricta- con la normativa aplicable en la realización de sus tareas y reportar a los superiores cualquier tipo de incumplimiento; así como, gestionar el riesgo de cumplimiento asociado a su puesto de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- Mantener los controles de los procesos a su cargo, de manera que todas las gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Ejercer las demás funciones y facultades afines al puesto –en tiempo y forma- que le correspondan, de conformidad con la ley, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

En adición a las funciones generales descritas anteriormente, los puestos que se ubiquen en las dependencias que se detallan a continuación deben realizar las siguientes labores:

- **Gestor Vial en la Unidad de Movilidad Segura del Departamento de Promoción y Prevención.**

- Diseñar programas sobre prevención de riesgos viales orientados a las diferentes organizaciones públicas o privadas, a fin de fortalecer la movilidad segura y la seguridad vial de las poblaciones intervenidas.
- Atender solicitudes de clientes empresariales que se encuentran bajo los regímenes de Riesgos del Trabajo, Seguro Voluntario de Automóviles y Seguro Obligatorio Automotor, para mejoramiento de los procesos relacionados con la seguridad vial, de acuerdo con la norma INTE/ISO 39001 o vigente relacionada con el tema.
- Elaborar -para las organizaciones interesadas- el programa de capacitación virtual y/o presencial, sobre Movilidad Segura y Seguridad vial, de acuerdo con los factores de riesgos de las zonas a intervenir.
- Analizar estadísticas relacionadas con la siniestralidad vial en Costa Rica, utilizando como fuentes información obtenida de SOA (Seguro Obligatorio Automotor) y otras fuentes oficiales de información y proponer acciones de mejora, de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Brindar capacitación a las poblaciones interesadas en temas de movilidad segura y seguridad vial orientadas a mejorar los indicadores de siniestralidad y promover una cultura de prevención.

IV- REQUISITOS

- **OBLIGATORIOS**

- Bachiller en Educación Media.
- Mínimo 26 meses de experiencia en labores afines al cargo.

En adición a los anteriores, los puestos ubicados en las siguientes dependencias deben cumplir con los requisitos obligatorios que se detallan a continuación:

- **Asistente de Cumplimiento de Ley 8204 en la Oficialía de Cumplimiento Corporativa:**
 - Hoja de Delincuencia extendida por la entidad competente, no más de un mes de vigencia.
- **Revisor en Unidad de Conciliaciones del Departamento de Control y Análisis Financiero.**
 - Formación académica en el tema de Contabilidad que permita la incorporación al colegio profesional respectivo.
 - Incorporado al Colegio de Contadores Privados de Costa Rica y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- **Técnico de Impuestos y Técnico de Registros Contables en el Departamento de Contabilidad.**

- Formación académica en el tema de Contabilidad que permita la incorporación al colegio profesional respectivo.
- Incorporado al Colegio de Contadores Privados de Costa Rica y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- **Gestor Vial en la Unidad de Movilidad Segura del Departamento de Promoción y Prevención.**
 - Certificación Auditor de Normas INTE - ISO 39001.
 - Certificación Auditor de Normas INTE - ISO 45001.
 - Licencia de conducir B1 al día.

Para los puestos del Departamento de Proveduría se establecen los siguientes requisitos obligatorios:

- Bachiller en Educación Media.
- 26 meses de experiencia en labores afines al cargo, de las cuales debe cumplir 18 meses de manera obligatoria.
- **DESEABLES**
 - Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
 - Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
 - Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
 - Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
 - Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
 - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
 - Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
 - Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
 - Licencia de conducir B1 al día.

En adición a los anteriores a los puestos ubicados en las siguientes dependencias, se le podrían considerar los requisitos deseables que se detallan a continuación:

- **Subdirección de Planificación**

- Noventa y seis créditos aprobados en una carrera de las Ciencias Económicas.
- Conocimientos básicos en Planificación Estratégica.

• **Departamento de Proveduría**

- Ley de Contratación Administrativa.
- Manejo de las plataformas de compras públicas SICOP (Sistema Integrado de Compras Públicas) y SIAC (Sistema Integrado de la Actividad Contractual).

V- COMPETENCIAS

| Dependencia | Cardinales | Nivel | Específicas | Nivel |
|--|--------------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| Depto. de Contabilidad Depto. de Control y Análisis Financiero Sub. Planificación INS-Salud | Adaptabilidad al cambio | 3 | Análisis crítico | 3 |
| | Calidad | 3 | Análisis numérico | 3 |
| | Experiencia al cliente | 3 | Control de procesos | 3 |
| | Orientación al Resultado | 3 | | |
| | | | | |
| Dir. Mercadeo y Ventas | Adaptabilidad al cambio | 3 | Análisis crítico | 3 |
| | Calidad | 3 | Planificación/Organización | 3 |
| | Experiencia al cliente | 3 | Creatividad/Innovación | 3 |
| | Orientación al Resultado | 3 | | |
| | | | | |
| Subdir. Servicios Generales | Adaptabilidad al cambio | 3 | Análisis crítico | 3 |
| | Calidad | 3 | Resolución | 3 |
| | Experiencia al cliente | 3 | Tolerancia al estrés | 3 |
| | Orientación al Resultado | 3 | | |
| | | | | |
| Dir. Seguros Obligatorios y Salud | Adaptabilidad al cambio | 3 | Análisis crítico | 3 |
| | Calidad | 3 | Atención al detalle | 3 |
| | Experiencia al cliente | 3 | Análisis numérico | 3 |
| | Orientación al Resultado | 3 | | |
| | | | | |
| Dependencia | Cardinales | Nivel | Específicas | Nivel |
| Departamento de Promoción y Prevención | Adaptabilidad al cambio | 3 | Análisis crítico | 3 |
| | Calidad | 3 | Resolución | 3 |
| | Experiencia al cliente | 3 | Análisis numérico | 3 |

| | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|---|-----------------------------|---|
| | Orientación al Resultado | 3 | | |
| Proveeduría | Adaptabilidad al cambio | 2 | Análisis crítico | 2 |
| | Calidad | 2 | Planificación/ Organización | 2 |
| | Experiencia al cliente | 2 | Control de Procesos | 2 |
| | Orientación al Resultado | 2 | | |
| Subdirección de Cultura y Talento | Adaptabilidad al cambio | 3 | Análisis crítico | 3 |
| | Calidad | 3 | Atención/Concentración | 3 |
| | Experiencia al cliente | 3 | Discreción | 3 |
| | Orientación al Resultado | 3 | | |
| Gerencia Presidencia Ejecutiva | Adaptabilidad al cambio | 3 | Atención al detalle | 3 |
| | Calidad | 3 | Discreción | 3 |
| | Experiencia al cliente | 3 | Planificación/Organización | 3 |
| | Orientación al Resultado | 3 | | |
| Oficialía de Cumplimiento Corporativa | Adaptabilidad al cambio | 3 | Análisis crítico | 3 |
| | Calidad | 3 | Perspicacia | 3 |
| | Experiencia al cliente | 3 | Planificación/Organización | 3 |
| | Orientación al Resultado | 3 | | |
| Demás dependencias | Adaptabilidad al cambio | 3 | Análisis crítico | 3 |
| | Calidad | 3 | Control de procesos | 3 |
| | Experiencia al cliente | 3 | Atención al detalle | 3 |
| | Orientación al Resultado | 3 | | |

VI- ROLES

- ✓ Gestor vial
- ✓ Técnico de Impuestos
- ✓ Transcriptor de actas
- ✓ Técnico Administrativo
- ✓ Encargado de libros de actas
- ✓ Técnico de Registros Contables
- ✓ Asistente de Cumplimiento de Ley 8204

| Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|---|
| Versión: | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Oficio y fecha: (rige a partir de) |
| 1 | | | Junta Directiva | Acuerdo II, Sesión N° 8828 (26.03.2007) |
| 2 | | RRHH | Gerencia | G-04047-2009 (30/09/2009) |
| 3 | DVQ | ECB/ICH | Gerencia | G-03460-2017 (14/09/2017) |
| 4 | DVQ/MPB | ERC/ICH | Gerencia | G-00282-2018 (19/01/2018) |
| 5 | FTL | DVQ/ECB | Gerencia | G-01672-2019 (27.04.2019) |
| 6 | PCA | ICH | AAA | Mediante Memorándum del 15.03.2021 |
| 7 | PCA | MPB | AAA | Mediante Memorándum del 29.06.2021 |
| 8 | PCA | MPB/ICH | AAA | Mediante Memorándum del 13.08.2021 |
| 9 | PCA | MCG | AAA | Mediante Memorándum del 29.10.2021 |
| 10 | PCA | MCG | AAA | Mediante Memorándum del 17.12.2021 |
| 11 | PCA | MCG | AAA | Mediante Memorándum del 01.05.2022 |

ROLES TRANSCRIPTOR DE ACTAS Y ENCARGADO DE LIBROS DE ACTAS

I- RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Coordinar el orden del día (agenda), convocar y gestionar la logística integral de las sesiones de los comités corporativos e institucionales a cargo, atender a los miembros de los comités y mantener el control adecuado de la información generada en las sesiones.
- Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias de los comités corporativos e institucionales que atiende, apoyar en lo que corresponda y transcribir las actas de manera concisa y completa, manteniendo una alta confidencialidad de la información.
- Brindar asistencia en general a los niveles ejecutivos de la Administración Superior; así como, coordinar procesos diversos de cara a la gestión de los niveles superiores de la Administración.
- Mantener discreción y no revelar a terceros que no tengan relación directa con los asuntos tratados en las sesiones, información o datos sobre los temas que se estén analizando, ni información sobre asuntos que puedan determinar una posible responsabilidad civil, administrativa o penal para los funcionarios de la organización.
- Asentar las actas oficiales en los libros de los órganos colegiados atendidos por la Secretaría de Actas, con el objetivo de cumplir con la normativa aplicable.

II- REQUISITOS

• OBLIGATORIOS

- Bachiller en Educación Media.
- Mínimo 26 meses de experiencia en labores afines al cargo.

• DESEABLES

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
 - Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
 - Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
 - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.

- Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
 - Licencia de conducir B1 al día.

III- COMPETENCIAS

| | Nombre | Descripción | Nivel |
|-------------------|--------------------------|--|-------|
| Cardinales | Adaptabilidad al cambio | Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno. | 3 |
| | Calidad | Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas, trabajo por procesos y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad. | 3 |
| | Experiencia al cliente | Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrar disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades. | 3 |
| | Orientación al Resultado | Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles. | 3 |

| | | | |
|--------------------|----------------------------|--|---|
| Específicas | Atención al detalle | Capacidad para identificar y atender los aspectos relevantes en una tarea o situación, detectando de manera rápida y oportuna los posibles errores en el manejo de la información o gestión de la tarea. | 3 |
| | Discreción | Habilidad para hacer uso adecuado de la información confidencial. | 3 |
| | Planificación/Organización | Capacidad para ordenar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, estableciendo prioridades, utilizando el tiempo en la forma más efectiva posible y administrando racionalmente los recursos existentes. | 3 |

| Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación | | | | |
|---|----------------|---------------|---------------|---------------------------------------|
| Versión: | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Oficio y fecha: (rige a partir de) |
| 1 | PCA | MPB | AAA | Mediante Memorándum del 29.06.2021 |
| 2 | PCA | MCG | AAA | Mediante Memorándum del 01.05.2022 |