
MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador(a) de Servicio al Colegiado	Dirección Ejecutiva	Junta Directiva
MA-RH-001	Versión: 1	Octubre 2020

Contenido

1. Objetivo	3
2. Objetivos específicos	3
3. Alcance.....	3
4. Responsables	3
5. Estructura.....	4
6. Perfiles de puesto por departamento	5
6.1. Revista CPs	5
6.2. Dirección.....	16
6.3. Departamento administrativo financiero	34
6.4. Departamento de Fiscalía	58
6.5. Departamento de Tecnologías de información.....	73
6.6. Oficina de Comunicación	84
6.7. Oficina de capacitaciones e integración.....	92
6.8. Oficina de Servicio al Colegiado	111
6.9. CIREC	125
6.10. Oficina de asesoría técnica e investigación	130

1. OBJETIVO

Fundamentar el programa de reclutamiento y selección de personal, orientar a los jefes del tipo de tareas que deben realizarse en los diferentes puestos y procesos de trabajo, determinar el personal requerido cuando existan plazas vacantes, realizar reestructuraciones con el objeto de lograr un mejor aprovechamiento del personal y servir de base al mantenimiento del sistema de salarios.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diseñar el manual descriptivo de puesto con el fin de dotar al Colegio de Profesionales en Psicología de un elemento esencial para la administración racional de sus recursos humanos
2. Guiar el quehacer institucional tras el logro de los objetivos.
3. Mostrar de forma clara a las personas colaboradoras la estructura organizacional.

3. ALCANCE

Este Manual se elabora como parte de la transparencia institucional hacia el gremio y hacia todas las personas colaboradoras.

4. RESPONSABLES

- 4.1. Es responsabilidad de la persona representante de Recursos Humanos elaborar y mantener actualizado el manual de puesto.
- 4.2. Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva, revisar, conocer y supervisar, los procesos contenidos en el presente documento. Así como la presentación a Junta Directiva de los cambios propuestos a este documento.
- 4.3. Es responsabilidad de las jefaturas mantener actualizado los perfiles de puesto, y comunicar de manera oportuna a la Dirección Ejecutiva y Recursos Humanos, si existiera algún cambio.
- 4.4. Es responsabilidad de la Junta Directiva la revisión y aprobación de este procedimiento.

5. ESTRUCTURA

Las descripciones de las clases del Manual están orientadas a una descripción generalizada para guiar el quehacer institucional tras el logro de los objetivos y no de limitar las funciones que se ejecutan en los diferentes puestos y departamentos.

Cada una de las secciones estarán divididas por departamento, de ahí se desligan los perfiles que correspondan a los mismos.

Los perfiles de puesto se componen de:

- Objetivo del Puesto: describe la contribución del puesto a la organización.
- Puesto inmediato al que reporta: jefatura inmediata.
- Puestos que le reportan: esto si la persona tuviera puestos a cargo.
- Requisitos del puesto de trabajo: formación académica, experiencia y conocimientos adicionales del puesto.
- Competencias requeridas: se conceptualizan las competencias del puesto.
- Contenido: funciones y/o acciones que se realizan en el puesto definiendo su temporalidad.
- Roles de Informática: describe los programas a los que tendrá acceso
- Riesgos del Puesto: los riesgos asociados a las funciones del puesto.
- Interrelación: la relación que puede existir internamente con otros departamentos o externamente con otras organizaciones.
- Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ejemplo, viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.
- Beneficios y/o servicios: beneficios asociados al puesto.
- Documentos relacionados: información que debe de tener la persona elegida en el puesto.

6. PERFILES DE PUESTO POR DEPARTAMENTO

6.1. REVISTA CPs

6.1.1. Editor de Revista Costarricense de Psicología

Objetivo del Puesto: el Editor de la Revista Costarricense de Psicología (RCPs) dirige o realiza todas las funciones complejas correspondientes al área de Edición de la Revista, desarrollando el proceso de edición y actividades relacionadas con el procesamiento de cada número publicado.

Puesto inmediato al que reporta: director/a de la Revista Costarricense de Psicología y Directora Ejecutiva.

Puestos que le reportan: Asistente Editorial de la Revista Costarricense de Psicología.

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> Grado mínimo de licenciatura en Psicología; deseable Postgrado en Psicología
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> Poseer experiencia en Evaluación de Revistas científicas arbitradas e indexadas Experiencia en el desarrollo y coordinación de capacitaciones, exposiciones y manuales Diez años de experiencia en procesos académicos (docencia, investigación, artículos en revistas indexadas, ponencias en congresos o simposios, entre otros) Experiencia comprobada de manejo de personal. Experiencia en coordinar procesos laborales. Al menos 5 años en puestos similares Experiencia en el manejo del sistema <i>Open Journal System</i> (OJS) Membresía a Comités científicos o Consejos Editoriales de Revistas científicas arbitradas e indexadas.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento en el reporte de investigaciones cuantitativas (incluyendo experiencia en estadística descriptiva e inferencial) Conocimiento en el reporte de investigaciones cualitativas. Conocimientos en formatos de publicación científica, específicamente APA. Capacitación en los procedimientos y sistemas de trabajo editorial modernos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y experiencia en publicación HTML, Adobe InDesign, Adobe Photoshop y marcaje SciELO. • Conocimiento en el manejo de redes sociales, indexación y bases de datos, etc. • Conocimiento y experiencia en <i>Altmetrics</i> • Conocer políticas sobre ética de publicación y sus referentes internacionales (acceso abierto, accesibilidad, visibilidad y cómo se leen). • Manejo fluido del idioma inglés (lectura, escritura y conversación). • Manejo intermedio de una tercera lengua, preferiblemente portugués (deseable)
--	---

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	B
Pensamiento analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	A
Credibilidad Técnica	Capacidad para alcanzar con precisión los objetivos planteados, superar los estándares de calidad establecidos, al comprender la esencia de los problemas complejos, generar soluciones prácticas y aplicables, y brindar beneficios tanto para el cliente como para la organización. Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional y constituirse en un referente a quien consultar	A
Ética	Capacidad para sentir y obrar en todo momento de acuerdo con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas	A

	profesionales, y respetar las políticas organizacionales	
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo; transformar las debilidades en fortalezas, y potenciar estas últimas a través de planes de acción tendientes a asegurar en el largo plazo la presencia y el posicionamiento de la organización y la consecución de las metas deseadas.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones	Temporalidad
Coordinar con la dirección la edición de la revista.	M
Encargarse de la edición de la revista de acuerdo con el Manual de publicaciones de la <i>American Psychological Association</i> más reciente y apoyado en las normas y ética internacionales vigentes de la publicación e investigación científica.	M
Recibir, enumerar, archivar y tramitar los manuscritos enviados a la revista con solicitud de publicación.	S
Mantener activo y a tiempo el flujo de los manuscritos de acuerdo con las normas actuales de publicación de la revista.	M
Enviar acuse de recibo a los autores de cada artículo, señalarles el número del manuscrito y el curso editorial.	S
Enviar a los/as revisores/as electos/as una carta firmada por la dirección con solicitud de revisión bajo las normas de la revista y una copia ciega del manuscrito (sin datos personales o institucionales de la autoría).	S
Llevar un control de cada uno de los artículos recibidos, estado en que se encuentran y mantener una correspondencia con las y los autoras/es y dictaminadores/as de cada artículo.	S
Enviar a la autoría de los artículos una copia anónima del dictamen de las revisiones externas, firmada por la dirección.	S
Recibir los manuscritos reestructurados por la autoría y evaluar el cumplimiento de las recomendaciones de las y los árbitros/as externos/as, además de cualquier otra observación que se desvíe de las normas de la APA o normas editoriales; en el caso de duda, la editorial solicita una revisión parcial o completa del manuscrito reestructurado por otro/a árbitro externo/a (ciego).	S

Solicitar las modificaciones necesarias (pos-reestructuración) a la autoría.	S
Enviar la carta de rechazo o aceptación a la autoría de los manuscritos presentados a la revista, una vez vistos por el Consejo Editorial.	S
Revisar el uso de políticas y ética de publicación (<i>Creative Commons</i> , acceso abierto, accesibilidad, visibilidad, indexación y cómo se lee la difusión de la revista, ética en la publicación).	M
Publicar en formato HTML, Adobe InDesign, Adobe Photoshop y marcapáginas formato Scielo y Redalyc.	M
Coordinar con la dirección de la revista y la Junta Directiva del Colegio la cancelación de los procesos de la revista (filología, indexación, web, entre otros).	V
Apoyar la organización de actividades académicas y de difusión de la revista en coordinación con la dirección de la revista y el Consejo Editorial.	V
Atención de capacitaciones fuera de la oficina.	V
Atención de exposiciones y congresos dentro y fuera del país.	V
Capacitar a todos los participantes nacionales e internacionales sobre el sistema OJS (Open Journal System) de la RCPs y su funcionamiento.	V
Diseñar un plan de publicación en las redes sociales activas de la RCPs.	A
Participar en aquellas sesiones convocadas por la dirección de la revista.	V
Otras que el Consejo Editorial o la dirección le asignen de acuerdo con las necesidades emergentes.	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Computadora IMAC Programas de edición de la Suite Adobe (InDesign, Photoshop, Illustrator, Acrobat) Paquete ofimático MS Office Página electrónica RCPs Sistema de Acuerdos Integrados SIAC

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Atraso en la publicación de los números de la revista Pérdida de indexaciones de la revista con bases de datos, plataformas, bibliotecas, etc. Publicación de artículos sin cumplir criterios de rigurosidad y calidad propios de las revistas científicas

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (**Marque con X**)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Dirección RCPs	X	
Asistencia RCPs	X	
Consejos y Comités RCPs	X	X
Revisores	X	X
Junta Directiva Colegio		X
Administración Colegio		X
Financiero Colegio		X
Plataforma Colegio		X
Mensajería Colegio		X
Filología		X
Diseño web		X
Indexadores y bases de datos (directorios, plataformas, bibliotecas, repositorios, etc.)		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
<ul style="list-style-type: none"> • Participar en eventos académicos (presenciales o virtuales) en representación de la Revista Costarricense de Psicología, a nivel nacional e internacional, en calidad de participante y / o expositor. • Asistir a eventos de capacitación (presencial o virtual) en materia de procesos editoriales de revistas académicas o temas afines a éstos, a nivel nacional e internacional. • Desarrollar actividades de capacitación (presenciales o virtuales) impartidas por la Revista Costarricense de Psicología, en materia de procesos editoriales de revistas académicas o temas afines a éstos, a nivel nacional e internacional.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Horario Flexible • Se posibilita el mantener otras actividades laborales

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Reglamento de la RCPs
Normas de publicación APA y otros (internacionalmente establecidas)
Manual de publicaciones (APA)
Procedimientos, manuales, guías elaboradas por la Revista Costarricense de Psicología en materia de proceso editorial de publicación de artículos
Manuales provistos por Indexadores y bases de datos (directorios, plataformas, bibliotecas, repositorios, etc.)
Código de Ética y Deontológico
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado

6.1.2. Asistente editorial de revista

Objetivo del Puesto: Profesional responsable por asistir y apoyar todas las funciones correspondientes al de área Edición de la Revista Costarricense de Psicología (RCPs), colaborando en el proceso de edición y actividades relacionadas con el procesamiento de cada número publicado.

Puesto inmediato al que reporta: Este puesto responde directamente a la Editorial de la Revista Costarricense de Psicología. En su defecto y enalzada a la Dirección de esta Revista.

Puestos que le reportan: ninguno

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> Grado mínimo de Bachiller universitario, preferiblemente Psicólogo
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima de un año como asistente administrativo en revista, trabajo editorial y publicaciones. Conocimiento y manejo demostrado de publicación HTML, Adobe InDesign, Adobe Photoshop y marcaje SciELO. Manejo de redes sociales, indexación y bases de datos, etc.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en formatos de publicación científica, específicamente APA. Conocimiento en los procedimientos de trabajo editorial modernos. Conocimiento y manejo del sistema OJS (<i>Open Journal System</i>) Conocimiento en <i>Altmetrics</i> Conocer políticas y ética de publicación y sus referentes internacionales (acceso abierto, accesibilidad, visibilidad y cómo se leen). Conocimientos intermedios de estadística descriptiva e inferencial. Manejo fluido del idioma inglés (lectura, escritura y conversación). Manejo intermedio de una tercera lengua, preferiblemente portugués.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Orientación a los resultados con calidad	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	A
Iniciativa	Capacidad para actuar proactivamente y pensar en acciones futuras con el propósito de	A

	crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás.	
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	A
Trabajo en equipo	Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales.	A
Innovación y creatividad	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización y/o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Apoyar a la persona editora en la recepción de los manuscritos, comunicación con la autoría, selección y contacto de personas revisoras para la evaluación de los manuscritos y todo otro que se le asigna referente al proceso editorial de los manuscritos.	S
Publicar en formato HTML, Adobe InDesign, Adobe Photoshop y marcajes formato Scielo y Redalyc.	M
Colaborar con la revisión del uso de políticas y ética de publicación (<i>Creative Commons</i> , acceso abierto, accesibilidad, visibilidad, indexación y cómo se lee la difusión de la revista, ética en la publicación).	S
Mantener la visibilidad y actualización de la revista en la página web, las redes sociales, bases de datos e indexadores, entre otras.	S
Concretar los trámites relacionados con la indexación y las bases de datos, entre otras, en las cuales la revista está suscrita.	V
Dar seguimiento de la página web de la revista (seguimiento con <i>Google Analytics</i> , estudiar quiénes nos visitan, etc.).	S
Recoger, analizar y llevar control de los datos altimétricos de la RCPs.	S
Continuar actividades de apoyo técnico a la Editorial.	S

Colaborar con la recolección y sistematización de información de los distintos públicos de las redes sociales activas de la RCPs.	M
Dar seguimiento e informar sobre el uso del sistema OJS de la RCPs por parte de los participantes nacionales e internacionales.	M
Manejar la logística de la publicación y el contacto con el medio de publicación de la revista.	M
Colaborar en el desarrollo de manuales (APA, guías para escritura y publicación científica, OJS, materiales instructivos, multimedia presentaciones, material para mercadeo y boletines)	V
Colaborar en la coordinación de capacitaciones, exposiciones, etc.	V
Dar seguimiento al diseño del plan de promoción de la RCPs en diversos grupos de investigación nacionales, universidades extranjeras, etc., bajo la supervisión del editor de la revista.	M
Fungir como secretario/a de actas del Consejo Editorial, encargado/a de transcribir las sesiones grabadas y dejar constancia clara, precisa y detallada de las deliberaciones, acuerdos y resoluciones tomadas y mantener actualizado el archivo de actas.	V
Otras que la persona editora o la dirección de la revista le asignen de acuerdo con las necesidades emergentes.	V
Colaborar con la revisión del uso de las normas APA de publicación y de escritura científica (y de otros referentes internacionales, p.ej., Scopus).	S

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
<ul style="list-style-type: none"> • Computadora PC • Programas de edición de la Suite Adobe (InDesign, Photoshop, Illustrator, Acrobat) • Paquete ofimático MS Office • Página electrónica RCPs

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
<ul style="list-style-type: none"> • Atraso en la publicación de los números de la revista • Pérdida de indexaciones de la revista con bases de datos, plataformas, bibliotecas, etc. • Publicación de artículos sin cumplir criterios de rigurosidad y calidad propios de las revistas científicas

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (**Marque con X**)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Dirección RCPs	X	
Consejos y Comités RCPs	X	X
Revisores	X	X
Junta Directiva Colegio		X
Administración Colegio		X
Financiero Colegio		X
Plataforma Colegio		X
Mensajería Colegio		X
Filología		X
Diseño web		X
Indexadores y bases de datos (directorios, plataformas, bibliotecas, repositorios, etc.)		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
<ul style="list-style-type: none"> Asistir a eventos de capacitación (presencial o virtual) en materia de procesos editoriales de revistas académicas o temas afines a éstos, a nivel nacional e internacional. Asistir a eventos académicos (presenciales o virtuales) representando a la Revista Costarricense de Psicología, a nivel nacional e internacional. Colaborar en el desarrollo de actividades de capacitación (presenciales o virtuales) impartidas por la Revista Costarricense de Psicología, en materia de procesos editoriales de revistas académicas o temas afines a éstos, a nivel nacional e internacional.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
<ul style="list-style-type: none"> Horario Flexible Se posibilita el mantener otras actividades laborales

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Reglamento de la Revista Costarricense de Psicología
Normas de publicación APA y otros (internacionalmente establecidas)
Manual de publicaciones (APA)
Procedimientos, manuales, guías elaboradas por la Revista Costarricense de Psicología en materia de proceso editorial de publicación de artículos
Indexadores y bases de datos (directorios, plataformas, bibliotecas, repositorios, etc.)
Código de Ética y Deontológico
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado

6.2. Dirección

6.2.1. Dirección Ejecutiva

Objetivo del Puesto: Planifica, organiza y coordina a nivel de la organización las actividades administrativas - financieras y de servicio, tiene responsabilidad sobre el funcionamiento general de la organización. Examina las actividades y resultados de la organización e informa a la Junta Directiva, velando además por la ejecución de los acuerdos de dicho cuerpo colegiado y colaborando a la Junta Directiva en la formulación y definición de las políticas que fortalezcan la gestión.

Puesto inmediato al que reporta: Junta Directiva

Puestos que le reportan: Ver Estructura Organizacional aprobada por Junta Directiva.

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Mínimo Licenciatura en Administración de Empresas, Deseable Post Grado
Experiencia:	Mínimo 10 años en puestos Gerenciales
Conocimientos:	Control interno (administrativo-financiero) Planificación Financiera Sistemas de información gerencial (Indicadores de Gestión) Balance Score Card (Planificación Estratégica) Gestión de Personal Gestión del Cambio Organizacional

Competencias Requeridas

Competencias	Nivel Requerido
Pensamiento Estratégico	Alto
Comunicación	Alto
Capacidad de Planificación	Alto
Conducción de Procesos Organizacionales	Alto
Desarrollo de Personal	Alto

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones	Temporalidad
La Dirección Ejecutiva estará bajo el mandato de la Junta Directiva de la Organización	D
Garantiza el funcionamiento adecuado de la organización a nivel administrativo, financiero y de servicio.	D
Apoya el cumplimiento de las iniciativas (programas, proyectos o planes) aprobados por Junta Directiva.	D
Es responsable de conducir la labor administrativa, financiera y de servicios basado en el marco jurídico, las normas contables nacionales e internacionales, las políticas y planes aprobados por Junta Directiva o Asamblea General.	D
Responde y vela por el uso adecuado de los recursos de la organización brindando información constante a la Junta Directiva.	D
Brinda supervisión, seguimiento y asesoría a las Jefaturas de Área, así como a los puestos que le reportan.	S
Es responsable de cumplir con los indicadores de gestión de la organización atinentes a la Administración.	SM
Apoya los procesos de reclutamiento y selección de personal en procura de brindar a la Junta Directiva candidatos/as, para la contratación del personal.	V
Cumple y hace cumplir los acuerdos delegadas por la Junta Directiva.	D

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar).

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Acceso a SICOP
Correo Electrónico, carpetas compartidas de trabajo

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
En caso de no realizar las funciones del puesto expone riesgos de control interno, financieros y de imagen para la organización

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los departamentos de la organización	X	
Comisiones	X	

Junta Directiva	X	
Entidades externas públicas y privadas		X
Colegiados		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej. viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para desplazarse a las zonas regionales del país
Disponibilidad para laborar en horario extendido en procura de cubrir eventos

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
Puesto de Confianza

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética
Ley Orgánica
Reglamento de portación de armas
Ley General Administración Pública
Política de Condiciones Generales del empleado

6.2.2. Secretaría de Tribunales

Objetivo del Puesto: Mantener una estricta reserva de la información confidencial que se maneja, además de brindar el mayor apoyo a los miembros del Tribunal en las tareas administrativas, organización de reuniones y todo lo que corresponda.

Puesto inmediato al que reporta: Dirección Ejecutiva

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Técnico de nivel medio o superior, profesional con experiencias en cargos similares
Experiencia:	3 años de experiencia
Conocimientos:	Manejo de correo electrónico y de herramientas tecnológicas para uso administrativo, conocimiento en office (Word, Excel, Power Point) manejo de técnicas de archivo y correspondencia, experiencia en temas de logística para coordinar eventos varios, uso de fotocopidora, escáner, proyector.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Profundidad en los conocimientos de servicios	Capacidad para conocer los productos y/o servicios de la organización y evaluar la factibilidad de su adaptación a los requerimientos, preferencias y necesidades de los clientes.	A
Orientación a los resultados con calidad	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización.	C

Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	C
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	B
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo; transformar las debilidades en fortalezas, y potenciar estas últimas a través de planes de acción tendientes a asegurar en el largo plazo la presencia y el posicionamiento de la organización y la consecución de las metas deseadas.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Realizar la logística de las Sesiones Ordinarias (preparar agenda, lista de Asistencia y sistema de audio, solicitar alimentación)	S
Realizar la logística de las Sesiones Extraordinarias (preparar agenda, lista de Asistencia y sistema de audio, solicitar alimentación)	V
Realizar el Acta de las Sesiones	S
Solicitud de correos institucionales para los miembros del TH.	S
Atención de solicitudes vía WhatsApp de los miembros del TH en caso de problemas con correo.	V
Atención de Traslados de expedientes de la Fiscalía al TH: 1. Enviar correo al Asesor legal del Traslado para conocimiento Dos escenarios de trámite una vez que el Tribunal de Honor, conoce el expediente:	V

2. Apertura de caso: se debe preparar el documento de notificación, localizar vía telefónica a las partes involucradas (Denunciante y Denunciado) para corroborar dirección física.	
3. Coordinar con mensajería del CPPCR realizar las notificaciones correspondientes.	
4. Notificar a la Fiscalía	
5. Si el Tribunal decide no apertura el caso: se debe preparar el documento de resolución y notificar a las partes.	
Realizar la logística de las Audiencias (preparar agenda, lista de Asistencia de miembros de Tribunal de Honor, Fiscalía, parte denunciante, parte denunciada, abogados y testigos de ambas partes, solicitar colocación de sistema de audio y grabación.	V
Atención de solicitudes o consultas de los miembros del TH o Asesor Legal vía WhatsApp.	V
Recibir a las partes involucradas: Denunciante, Denunciado, abogados y testigos de ambas partes, solicitar el documento de identificación y sacarle copia	V
Realizar convocatorias de Miembros Suplentes del TH, cuando sea requerido	V
Velar porque las Audiencias del Tribunal de Honor transcurran sin ningún contratiempo	V
Realizar solicitud al (Dpto. Contabilidad) de publicación en Gaceta de sanciones a colegiados interpuestas por el TH.	V
Realizar la logística de las Sesiones Ordinarias (preparar agenda, lista de Asistencia y sistema de audio, solicitar alimentación)	S
Realizar Acta de las Sesiones	S
Realizar la logística de las Sesiones Extraordinarias (preparar agenda, lista de Asistencia y sistema de audio, solicitar alimentación)	V
Preparar material de interés para los miembros del T.E.	V
Redacción de Oficios según solicitud del T.E.	V
Traslado consultas y/o solicitudes a la Asesoría Legal y JD según solicitud del T.E.	V

<p>Preparación para el Proceso Electoral: El Tribunal da inicio con la revisión de temas para el proceso electoral desde el mes de enero:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración del programa de trabajo anual del Tribunal Electoral en conjunto con los Miembros del Tribunal Electoral. 2. Revisión del Reglamento (incluir cambios en el documento) según indicaciones de los Miembros del Tribunal Electoral. 3. Elaboración de Manual de procedimiento del Proceso Electoral (se debe incluir o realizar las modificaciones que sean pertinentes). 4. Elaboración del Protocolo del Proceso Electoral en conjunto con los miembros del TE. <p>Revisión del Padrón (Se realiza la revisión de la base de datos del CPPCR, con colaboración del TE. y la compañera de Archivo)</p>	V
Coordinar reuniones con entidades externas	M
Solicitudes varias a los Dptos. de TI, Contabilidad y DE, según sea requerido por él TE.	V
Coordinar con la Oficina de Comunicación y Diseño la Campaña de Sensibilización de actualización de datos.	V
Convocatoria de inscripción de las candidaturas (coordinar con la oficina de comunicación y Diseño la divulgación de la convocatoria)	SM
Recibir la documentación para inscripción de candidaturas	SM
Elaboración de Acta de apertura de sobres de candidaturas	SM
Coordinar con la oficina de Comunicación y Diseño los comunicados oficiales del TE.	V
Logística de Declaratoria de Candidaturas (elaborar documento de declaratoria de candidaturas, coordinar con la Oficina de Comunicación y TI la transmisión en vivo)	SM
Logística de Debates de Candidaturas (Coordinar con la Oficina de Comunicación la Divulgación de las fechas de los debates, la transmisión en vivo y los guiones a utilizar para cada uno)	SM (En el primer semestre se coordina el requerimiento y se elaboran borradores y en el segundo semestre del año se

	hacen las pruebas pertinentes y se implementa)
Logística de Simulacros (se realizan 2)	SM
Convocatoria a Elecciones (coordinar con la oficina de Comunicación y Diseño, la divulgación de la fecha de las elecciones)	SM
Coordinación de campaña de sensibilización de actualización de datos para el padrón electoral.	V
Coordinar con la empresa que se contrate para el servicio del alquiler del Voto electrónico la entrega del Padrón Provisional.	SM
Logística para capacitación del personal del CPPCR y Fiscales de candidaturas que estarán apoyando el día de las elecciones.	SM
Enviar a la empresa que se contrate para el servicio del alquiler del Voto electrónico y las agrupaciones el Padrón final para las votaciones	SM
Atención a cualquier requerimiento que solicite el Tribunal electoral durante el periodo de votaciones.	SM
Logística del día de las elecciones (coordinar con la Oficina de comunicaciones y Diseño, la transmisión en vivo de la declaratoria de candidatos electos)	A
Elaboración del Acta de Declaratoria de candidatos electos	A
En caso de apelaciones del resultado del Proceso Electoral: 1. Se reciben apelaciones y se trasladan a los miembros del TE y la Asesoría Legal. 2. Se realiza un informe de las incidencias presentadas durante el proceso electoral.	A
Elaboración de Informe de periodo de trabajo del Tribunal Electoral	A

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Sistema consulta de datos agremiados, SIAC, página Web, SIGETH

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Si no se cumplen tiempos de notificaciones, el Colegio puede incurrir en demandas, o perder un caso, custodia de expedientes de casos del Tribunal de Honor, Mantener la confidencialidad y privacidad de la información recepcionada y emitida.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Fiscalía	X	
Contabilidad	X	
TI	X	
Plataforma	X	
Dirección Ejecutiva	X	
Capacitaciones	X	
Servicio al Colegiado	X	
Entidades Privadas		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ejem: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad de horario

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado

Código Ética y Deontológico
Ley Orgánica de CPPCR
Reglamentos internos
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado
Protocolo de servicio al cliente interno y externo

6.2.3. Secretaria de Junta Directiva

Objetivo del Puesto: Proporcionar un alto nivel de apoyo administrativo a los Miembros de Junta Directiva ayudando con las tareas administrativas.

Puesto inmediato al que reporta: Junta Directiva

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Técnico Medio en Secretariado Ejecutivo
Experiencia:	3 años como secretaria.
Conocimientos:	Conocimiento en Word para efectuar cartas, oficios, informes, notas, actas, entre otros. Conocimiento de Power Point: Creación de presentaciones, invitaciones, entre otros. Conocimiento de Excel: Para efectuar tablas, cuadros. Conocimiento en archivo, logística en la elaboración de eventos, etiqueta y protocolo.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Profundidad en los conocimientos de servicios	Capacidad para conocer los productos y/o servicios de la organización y evaluar la factibilidad de su adaptación a los requerimientos, preferencias y necesidades de los clientes.	A
Orientación a los resultados con calidad	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización.	C
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño. Capacidad para administrar	B

	procesos y políticas organizacionales a fin de facilitar la consecución de los resultados esperados.	
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	B
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo; transformar las debilidades en fortalezas, y potenciar estas últimas a través de planes de acción tendientes a asegurar en el largo plazo la presencia y el posicionamiento de la organización y la consecución de las metas deseadas.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Ordenamiento de correspondencia	D
Realizar la Agenda y acta de las Sesiones	S
Realizar la logística de las Asambleas, Comunicación y redacción de convocatorias, Levantamiento del Acta.	V
Logística de Sesiones de Junta Directiva	B
Llevar agenda de Reuniones del presidente.	S
Recibir correspondencia.	D
Contestación de consultas internas y externas.	D
Dar seguimiento a pendientes	D
Archivar documentos	M
Atender llamadas	D
Redactar de acuerdos de Junta Directiva.	S
Ingreso de actas página web	V

Manejo del sistema SIAC	S
Entregar información solicitada por los Miembros de Junta Directiva.	D
Canalizar diversas consultas a Junta Directiva	D
Empaste de actas y correspondencia	A

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
SIAC, página Web, sistema consulta de datos agremiados, SAP.

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Se expone la imagen de la Junta Directiva, en su modo de trabajo, apoyo al gremio en resolución de consultas, además de posibles sanciones.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Fiscalía	x	
Contabilidad	X	
TI	x	
Plataforma	X	
Dirección Ejecutiva	x	
Capacitaciones	X	
Servicio al Colegiado	x	
Universidades		x
Entidades Publicas		x
Entidades Privadas		x
Colegios Profesionales		x

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto

Disponibilidad de horario

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios

N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado

Ley Orgánica de CPPCR

Código de ética y deontológico

Reglamentos internos

Procedimiento Condiciones Generales del Empleado
--

Protocolo de servicio al cliente interno y externo
--

6.2.4. Auxiliar Secretarial

Objetivo del Puesto: Proporcionar un alto nivel de apoyo administrativo a la Secretaria Administrativa de Junta Directiva ayudando con las tareas propias de su gestión.

Puesto inmediato al que reporta:

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo

	Requisitos
Formación académica:	Técnico Medio en Secretariado Ejecutivo
Experiencia:	3 años como secretaria.
Conocimientos:	Conocimiento en Word para efectuar cartas, oficios, informes, notas, actas, entre otros. Conocimiento de Power Point: Creación de presentaciones, invitaciones, entre otros. Conocimiento de Excel: Para efectuar tablas, cuadros. Conocimiento en archivo, logística en la elaboración de eventos, etiqueta y protocolo.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Profundidad en los conocimientos de servicios	Capacidad para conocer los productos y/o servicios de la organización y evaluar la factibilidad de su adaptación a los requerimientos, preferencias y necesidades de los clientes.	A
Orientación a los resultados con calidad	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización.	C
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de	B

	desempeño. Capacidad para administrar procesos y políticas organizacionales a fin de facilitar la consecución de los resultados esperados.	
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	B
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo; transformar las debilidades en fortalezas, y potenciar estas últimas a través de planes de acción tendientes a asegurar en el largo plazo la presencia y el posicionamiento de la organización y la consecución de las metas deseadas.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Ordenamiento de documentación para archivo	D
Apoyo en la transcripción de actas de las Sesiones	S
Apoyo en la logística de las Asambleas, Comunicación y redacción de convocatorias, Levantamiento del Acta.	V
Apoyo en la logística de Sesiones de Junta Directiva	S
Recibir correspondencia.	D
Apoyo en la atención de consultas internas y externas.	D
Archivar documentos	M
Atender llamadas	D
Manejo del sistema SIAC	D
Empaste de actas y correspondencia	SM

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
SIAC, página Web, sistema consulta de datos agremiados, SAP.

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Se expone la imagen de la Junta Directiva, en su modo de trabajo, apoyo al gremio en resolución de consultas, además de posibles sanciones.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Fiscalía	x	
Contabilidad	X	
TI	x	
Plataforma	X	
Dirección Ejecutiva	x	
Capacitaciones	X	
Servicio al Colegiado	x	
Universidades		x
Entidades Publicas		x
Entidades Privadas		x
Colegios Profesionales		x

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad de horario

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Ley Orgánica de CPPCR
Código ético y deontológico
Reglamentos internos
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado
Protocolo de servicio al cliente interno y externo

6.3. Departamento Administrativo Financiero

6.3.1. Jefatura Administrativa Financiera

Objetivo del Puesto:

Ejecutar labores de coordinación, revisión, supervisión, organización, control y análisis en todos los aspectos de la gestión financiera contable que se desarrolla en el colegio. Garantizar el buen manejo, máxima eficiencia, transparencia e impacto en el uso de los recursos financieros del colegio, velando por la razonabilidad, confiabilidad de los informes financieros emitidos para asegurar el bienestar de la institución.

Puesto inmediato al que reporta: Dirección Ejecutiva

Puestos que le reportan: Contador, Asistente contable 1 y 2, Gestión de Cobros, Mensajero y Encargado de Mantenimiento.

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Licenciatura en Administración con énfasis en Finanzas o Contabilidad
Experiencia:	5 años en puestos similares
Conocimientos:	Ciclo Contable, Administración General, Indicadores de Gestión, Indicadores de Riesgo.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Liderazgo	Capacidad para generar compromiso y lograr el respaldo de sus superiores con vistas a enfrentar con éxito los desafíos de la organización. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, y lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante	A
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones,	A

	plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos	
Credibilidad Técnica	Capacidad para alcanzar con precisión los objetivos planteados, superar los estándares de calidad establecidos, al comprender la esencia de los problemas complejos, generar soluciones prácticas y aplicables, y brindar beneficios tanto para el cliente como para la organización. Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional y constituirse en un referente a quien consultar.	A
Ética	Capacidad para sentir y obrar en todo momento de acuerdo con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, y respetar las políticas organizacionales.	A
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Supervisar, controlar y revisar la gestión contable para obtener estados financieros oportunos y actualizados que reflejen la realidad financiera del colegio y del fondo de mutualidad.	M
Realizar la Programación mensual de pagos, contra un flujo proyectado de ingresos (flujo proyectado mensual) y verificar el cumplimiento	M
Revisar las proyecciones de ingresos de los recursos institucionales con las ejecuciones reales diarias, analizar y proponer Inversiones asegurando el mejor rendimiento de los recursos del Colegio	D
Velar por la adecuada recaudación y registro de los ingresos obtenidos por el pago de diferentes conceptos	D
Analizar y confeccionar informes de la gestión financiera para proporcionar información relevante a la Dirección Ejecutiva para toma de decisiones	M

Velar que los procedimientos ejecutados en el área financiero contable se ejecuten en concordancia de las políticas establecidas	D
Revisar e incluir en el sistema bancario los pagos por diferentes conceptos de egresos que se emiten en el colegio	S
Coadyuvar al fortalecimiento permanente y al adecuado funcionamiento del control interno financiero contable del colegio	D
Supervisar el cumplimiento de obligaciones financieras y presentaciones a nivel tributario	M
Responsable de la planificación, gestión, obtención de recursos y control de proyectos de inversión de mediano y largo plazo	D
Atender y actualizar información de las cuentas bancarias según solicitud	M
Planificar presupuesto anual del Colegio	A
Emitir y dar seguimiento a la ejecución mensual del presupuesto	M
Emitir liquidación anual de presupuesto	A
Revisar planilla funcionarios (as) y reportes a CCSS INS	Q
Autorizar egresos por medio de caja chica	D
Ejecutar y brindar seguimiento de los acuerdos remitidos por Junta Directiva al área financiero contable	V
Revisión de pólizas Institucionales	M
Participar y atender solicitudes de comisiones Institucionales según solicitud	Q
Atender y brindar seguimiento a solicitudes planteadas por colegiados (as) referentes al área financiero contable	D
Otras funciones	
Revisar y firmar constancias salariales a funcionarios (as), registros de vacaciones del personal y liquidaciones laborales	V
Registrar cambios en sistema de Contraloría por Declaraciones Juradas de Bienes	V
Brindar seguimiento a contratos outsourcing.	M
Atender, coordinar y supervisar la gestión Administrativa del Colegio en el área de Servicios Generales.	D

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
SAP Financiero Contable
Correo Electrónico
Bancos

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Información Financiero Contable no validada por lo que podría generar toma de decisiones incorrectas por parte de Junta Directiva o Dirección Ejecutiva
Aplicación a destiempo de las planillas de pago salarial, como consecuencia la falta ante la normativa del Código de Trabajo.
Riesgo de Imagen en el manejo de proveedores
Riesgos Financieros
Riesgos de Control Interno

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (**Marque con X**)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Entidades Bancarias		X
Colegiados (s)		X
Dirección ejecutiva	X	
Junta Directiva	X	
Funcionarios (as) Departamento Financiero	X	
Proveedores		X
Entidades Regulatorias		X
Todos los colaboradores	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para trasladarse en las giras de servicio dentro del país

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
NA

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Ley Orgánica, reglamentos internos
Políticas generales contables,
Proceso y políticas de recaudación
Proceso y políticas de administración de caja chica
Proceso gestión de cobro
NIFS
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado

6.3.2. Contador General

Objetivo del Puesto: Responsable por la ejecución de labores profesionales en el área contable, encargado del proceso de emisión de informes para cumplir con los requerimientos de las autoridades reguladoras del país.

Puesto inmediato al que reporta: Jefatura Administrativa Financiera

Puestos que le reportan: Asistente de Contabilidad y Auxiliar de Contabilidad

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Licenciatura en Contabilidad incorporado al Colegio Profesional respectivo.
Experiencia:	5 años de experiencia en puestos de Jefatura de Contabilidad.
Conocimientos:	Normativa contable, Ciclo Contable, manejo de sistema SAP, manejo avanzado de Excel.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	C
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	D
Pensamiento analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	B
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones,	B

	plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	
Orientación a los resultados con calidad	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Organiza, establece y dirige el control de contabilidad y otros sistemas relacionados.	M
Conciliaciones Bancarias	M
Emisión del Balance de Comprobación	M
Emisión de todos los auxiliares que respalden los registros contables del mes.	M
Se encarga de la preparación de las declaraciones materia tributaria	M
Revisión de Asientos Contables generados con el sistema y digitar los manuales.	M
Conciliación de los cierres de caja contra el sistema contable.	S
Cierre Mensual de Contabilidad.	M
Atención al Cliente por vía telefónica y por correo.	M
Preparación de los estados financieros.	M
Recepción y registro de facturas en el auxiliar y sistema contable	D
Supervisar al personal a cargo en todas las actividades relacionadas al departamento contable.	D
Apoyar a la Jefatura Administrativo-Financiera en lo que se requiera.	D

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Sistema SAP
Bancos con usuario de Consultas

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Estados Financieros no emitido correspondiente
Datos erróneos en contabilidad
Alteraciones en Datos en Tributación Directa
Hacer incurrir en error para toma de decisiones a la Jefatura Financiera

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (Marque con X)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los Departamentos de la Organización	X	
Bancos		X
Proveedores		X
Instituciones Públicas		X
Colegiados		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Horario extendido en jornada de cierres contables

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
NIF – NIC
Políticas generales de Contabilidad
Ley Orgánica
Reglamento de la Ley Orgánica
Código de Ética
Políticas generales del empleado

6.3.3. Asistente de Contabilidad 1

Objetivo del Puesto: Es responsable de la ejecución de actividades del ciclo contable como generación de asientos contables, mayorizaciones, revisión de registros contables y apoya en la elaboración de los estados financieros y la conciliación de cuentas en gestión de cobro.

Puesto inmediato al que reporta: Contador General

Puestos que le reportan: Ninguno

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Técnico Medio en Contabilidad
Experiencia:	3 años en procesos contables
Conocimientos:	Principios generales de contabilidad, sistema SAP, Excel avanzado.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	C
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	B
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño. Capacidad para administrar procesos y políticas organizacionales a fin de facilitar la consecución de los resultados esperados.	B
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos	B

Trabajo en equipo	Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales.	C
-------------------	---	---

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Principales Funciones y Acciones	Temporalidad
Deducción y aplicación de los rebajos automáticos por los diferentes medios	D
Notificaciones de aplicaciones y errores de deducciones a los colegiados vía correo.	D
Cooperar en todas las funciones de caja en ausencia del Cajero	D
Digitación en sistema contable de transferencias y archivo de ellas	S
Actualización de estatus de Retiros, Reincorporación y Reactivaciones en SAP	Q
Apoya la construcción de los estados financieros.	D
Actualización de información para la gestionadora de cobro	M
Seguimiento de pagos recibidos con la gestionadora de cobro	S

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Sistema SAP

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
A partir de un error en la conciliación de pagos se produciría una falta de recaudación

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los Departamentos de la Organización	X	
Bancos		X
Proveedores		X

Instituciones Públicas		X
Colegiados		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Ninguna

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
NIF – NIC
Políticas generales de Contabilidad
Ley Orgánica
Reglamento de la Ley Orgánica
Código de Ética
Políticas Condiciones Generales de Empleo del CPPCR

6.3.4. Asistente de Contabilidad 2

Objetivo del Puesto: Brindar apoyo a todas las actividades que se desarrollen en el departamento contable, desde los registros de asientos, libros auxiliares, control de activos, incluyendo la administración de la planilla de colaboradores, así como actividades de control administrativo delegadas al departamento.

Puesto inmediato al que reporta: Contador General

Puestos que le reportan: Ninguno

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Técnico Medio en Contabilidad
Experiencia:	3 años en procesos contables
Conocimientos:	Principios generales de contabilidad, sistema SAP, Excel avanzado.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	C
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	B
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño. Capacidad para administrar procesos y políticas organizacionales a fin de facilitar la consecución de los resultados esperados.	B
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos	B

Trabajo en equipo	Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales.	C
-------------------	---	---

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Folio de transferencias de pagos ejecutado	D
Encargado del proceso de identificación e inventario de todos los activos que pertenecen a la organización	M
Cooperar en todas las funciones de caja en ausencia del Cajero	D
Realizar gestión de cobro Administrativo (Morosidad menor a 3 meses)	D
Asiste a su superior los registros de asientos, control de libros auxiliares.	D
Preparación y envío de documentación al Archivo Institucional (Guarda documentos)	A
Encargado de la gestión de Caja Chica	D
Atención y envío de estados de cuenta e información general de interés del colegiado	D
Llevar el control y proceso de compra con proveedores	D
Recibir, atender y gestionar solicitudes de devoluciones de dinero por diferentes conceptos	D
Confeccionar planilla funcionarios (as) y presentar los debidos reportes a CCSS e INS	Q
Confeccionar contratos laborales	V
Apertura y control de expedientes laborales	
Confeccionar constancias salariales a funcionarios (as)	V
Llevar el registro de vacaciones del personal	V
Confeccionar liquidaciones laborales	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Sistema SAP

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Faltantes en gestión de caja chica

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (**Marque con X**)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los Departamentos de la Organización	X	
Bancos		X
Proveedores		X
Instituciones Públicas		X
Colegiados		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
N/A

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
NIF – NIC
Políticas generales de Contabilidad
Ley Orgánica
Reglamento de la Ley Orgánica
Código de Ética
Políticas Condiciones Generales de Empleo del CPPCR

6.3.5. Gestionador (a) de Cobros

Objetivo del Puesto: Es responsable de la gestión de recaudación de ingresos de la cartera de morosidad del Colegio.

Puesto inmediato al que reporta: Jefatura Administrativa Financiera.

Puestos que le reportan: Ninguno

Requisitos del puesto de trabajo:

Requisitos	
Formación académica:	Técnico Medio en Contabilidad
Experiencia:	2 años en cobranza y un año en temas contables.
Conocimientos:	Sistema SAP, Excel avanzado.

Competencias Requeridas

Competencias	Nivel Requerido
Comunicación eficaz	A
Gestión y logros de objetivos	C
Orientación al cliente interno y externo	B
Negociación	A
Capacidad de planificación y organización	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones *en orden de importancia* que debe realizar el puesto. Definir *temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.*

Principales Funciones y Acciones	Temporalidad
Revisar y analizar los cortes generados por el sistema SAP de las personas colegiadas que están en estado de morosidad.	M
Gestionar el cobro de la cartera morosa a partir de la tercera cuota de colegiatura pendiente, por los diferentes medios de comunicación brindados.	D
Asesorar y facilitar diferentes opciones de pago a las personas colegiadas que están en estado de morosidad.	D
Llevar el control y seguimiento de la gestión ejecutada por las diferentes plataformas que se han utilizado para comunicarse con la persona colegiada.	D
Recibir, revisar y canalizar en los casos que correspondan los comprobantes de pago remitidos por los colegiados.	D
Presentar informes según solicitud de la jefatura inmediata de la gestión de cobros efectuada.	V

Asistir en los casos que corresponda a la persona de cajas.	V
Brindar apoyo a la jefatura en lo que se requiere.	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Sistema SAP

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Si no se ejecuta la eficiente gestión de cobro la cuenta por cobrar del Colegio aumenta.
Si no se brinda un buen servicio al cliente, ocasionará impacto negativo en la imagen del Colegio.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los Departamentos de la Organización	X	
Colegiados		X
Instituciones		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Percibe comisión por cobro la cual se fijará anualmente.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
Los beneficios aprobados en la Política General de empleados.

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Políticas generales de Contabilidad
Ley Orgánica
Reglamento de la Ley Orgánica
Código de Ética
Políticas Condiciones Generales de Empleo del CPPCR
Protocolo de Servicio al cliente interno y externo

6.3.6. Cajero (a)

Objetivo del Puesto: Realizar la adecuada recepción y registro de los ingresos por diferentes conceptos.

Puesto inmediato al que reporta: Jefatura Administrativa Financiera

Puestos que le reportan: Ninguno

Requisitos del puesto de trabajo:

Requisitos	
Formación académica:	Técnico Medio en Contabilidad
Experiencia:	Deseable con 2 años de experiencia
Conocimientos:	Ciclo contable
	Conocimiento en el manejo de valores

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	C
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	D
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	B
Responsabilidad	Capacidad para encontrar satisfacción personal en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad, con el propósito de contribuir a través de su accionar a la consecución de la estrategia organizacional. Capacidad para respetar las normas establecidas y las buenas costumbres tanto en el ámbito de la organización como fuera de ella.	B

Orientación a los resultados con calidad	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	C
--	--	---

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Recibir, custodiar y registrar en el sistema de cómputo SAP, diariamente los ingresos recibidos por los pagos que realizan los colegiados (as) y el público en general por diferentes conceptos.	D
Depositar diariamente los ingresos recibidos por los pagos que realizan los colegiados (as) y el público en general por diferentes conceptos.	D
Ejecutar los cierres diarios de caja y archivar los reportes que se generan.	D
Recibir y registrar las facturas por concepto de trámite para pago a proveedores.	D
Tramitar con previa aprobación los arreglos de pago que así sean solicitados por los colegiados (as).	D

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Sistema SAP
Internet

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Faltantes en gestión de caja

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (**Marque con X**)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los Departamentos de la Organización	X	
Bancos		X
Proveedores		X
Colegiados		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
N/A

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Políticas generales de Contabilidad
Ley Orgánica
Reglamento de la Ley Orgánica
Código de Ética
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado

6.3.7. Encargado de Mantenimiento

Objetivo del Puesto: Ejecutar las actividades operativas necesarias, para llevar a cabo tareas de mantenimiento preventivo y correctivo y de conservación de las instalaciones u oficinas de la institución

Puesto inmediato al que reporta: Jefatura Administrativa Financiera

Puestos que le reportan: Ninguno

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Bachiller en Educación Media
Experiencia:	Se requieren 2 años de experiencia en puesto afín.
Conocimientos:	Experiencia en construcción, soldadura y electricidad, albañilería

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	B
Responsabilidad	Capacidad para encontrar satisfacción personal en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad, con el propósito de contribuir a través de su accionar a la consecución de la estrategia organizacional. Capacidad para respetar las normas establecidas y las buenas costumbres tanto en el ámbito de la organización como fuera de ella.	C

Iniciativa	Capacidad para actuar proactivamente y pensar en acciones futuras con el propósito de crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Implica capacidad para concretar decisiones tomadas en el pasado y la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas de cara al futuro.	D
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño. Capacidad para administrar procesos y políticas organizacionales a fin de facilitar la consecución de los resultados esperados.	D
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	C

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable**

Funciones y acciones	Temporalidad
Realizar las actividades que se requieran para las reparaciones al edificio u otras áreas por daños reportados.	D
Realizar el mantenimiento preventivo a las instalaciones,	D
Coordinar las visitas por concepto de mantenimientos de equipos.	M
Limpiar y dar mantenimiento a las zonas verdes y al parqueo de la organización.	Q
Custodiar las herramientas que están bajo su responsabilidad y reportarlas en caso de daño	D

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
N/A

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Faltantes en activos asignados

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (**Marque con X**)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Proveedores de mantenimiento		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
N/A

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Ley Orgánica
Reglamento de la Ley Orgánica
Código de Ética y Deontológico
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado

6.4. Departamento de Fiscalía

6.4.1. Fiscal Adjunta

Objetivo del Puesto: Velar por que se ejecuten los procesos relativos a control, denuncias e investigaciones referentes al ejercicio legal de la profesión de psicología en Costa Rica.

Puesto inmediato al que reporta: Especificidad Técnica-Metodológica a la Fiscal de Junta Directiva, Funcionalmente a la Dirección Ejecutiva.

Puestos que le reportan: Secretaria de Fiscalía, Asesora Legal de Fiscalía y Oficiales de Fiscalía.

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Mínimo Licenciatura en Psicología, deseable post grado.
Experiencia:	3 años como mínimo en consulta Clínica Psicológica y en posiciones de Psicología Laboral.
Conocimientos:	Normativas del ejercicio profesional, y legislación relacionada a los procesos de atención.

Competencias Requeridas:

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Ética	Capacidad para sentir y obrar en todo momento de acuerdo con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, y respetar las políticas organizacionales.	A
Liderazgo	Capacidad para generar compromiso y lograr el respaldo de sus superiores con vistas a enfrentar con éxito los desafíos de la organización. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, y lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.	A
Negociación	Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar. Planificando alternativas para negociar los	A

Competencias	Definición	Nivel Requerido
	mejores acuerdos. Centrarse en el problema y no la persona.	
Pensamiento analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	A
Credibilidad Técnica	Capacidad para alcanzar con precisión los objetivos planteados, superar los estándares de calidad establecidos, al comprender la esencia de los problemas complejos, generar soluciones prácticas y aplicables, y brindar beneficios tanto para el cliente como para la organización. Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional y constituirse en un referente a quien consultar.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable**

Funciones y acciones	Temporalidad
Establecer, planificar, coordinar y supervisar el proceso de investigaciones preliminares que se llevan a cabo por las denuncias presentadas ante esta instancia.	D
Proponer y fiscalizar procedimientos para coadyuvar al cumplimiento de las disposiciones de la ley orgánica y normativas vinculadas al ejercicio profesional del Colegio Profesional de Psicólogos en las diferentes instancias.	V
Revisar la reglamentación, manuales y otros documentos normativos del Colegio Profesional de Psicólogos para asegurar la coherencia de esta con la realidad de la organización.	V
Atender, analizar, evacuar y brindar respuesta en los casos que corresponda a las consultas o pronunciamientos solicitados por instancias externas o internas en temas relacionados a: ejercicio de la profesión, ética profesional e investigaciones que realiza la fiscalía u otros.	V
Proponer estrategias de divulgación e instrucción sobre los lineamientos correctos que se deben seguir para el buen ejercicio de la profesión.	V
Investigar posibles causas y situaciones irregulares en el ejercicio de la profesión psicológica en el contexto nacional.	V

Funciones y acciones	Temporalidad
Realizar las labores atinentes que permitan el desarrollo del informe anual de la fiscalía.	D
Coordinar con el Ministerio Público en los casos de denuncias en los que corresponda cuando existan delitos o bien cuando el profesional no se encuentra colegiado.	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Acceso a SIAC
Correo Electrónico, carpetas compartidas de trabajo
SEDIM
Control de expedientes
Control de retiros

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto	
Nulidades en los procesos	Alto
Afectación a las partes de las denuncias	Alto
Estancamiento del proceso de tramitación de denuncias, tanto para su trámite inicial como final.	Alto
Indefensión en audiencias de Tribunal de Honor.	Alto
Quejas por el servicio al cliente.	Alto

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Personas involucradas en la investigación		X
Instituciones		X
Junta Directiva	X	
Comisiones en general	X	
Tribunal de Honor	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para trasladarse dentro del país. Contrato de Confidencialidad. Dedicación Exclusiva. Disponer ocasionalmente de tiempo en fines de semana. Disponer de tiempo extra horario en algunas ocasiones.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Código	Documento relacionado
LE-F-001	Ley Orgánica del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica
RE-F-001	Reglamento a la Ley Orgánica del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica
RE-F-002	Código de Ética y Deontológico del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica
Ley 7530	Ley de Armas y Explosivos
DE-37985-SP	Reglamento a la Ley de Armas y Explosivos y su reglamento
RE-F-003	Reglamento del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica para realizar evaluaciones de idoneidad mental para portar y poseer armas de fuego
RE-F-004	Reglamento para el Trámite del Procedimiento Disciplinario del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica
Ley 6227	Ley General de la Administración Pública
-	Cualquier otra normativa interna relacionada con casos específicos.
-	Jurisprudencia Judicial y Pronunciamientos de la Procuraduría General de la República.
-	Procedimiento Condiciones Generales del Empleado

6.4.2. Asesor (a) Legal de Fiscalía

Objetivo del Puesto: Asesorar y emitir criterio legal en los procesos de denuncia, resoluciones, apelaciones, normativa y pronunciamientos solicitados al Departamento de Fiscalía.

Puesto inmediato al que reporta: Fiscal Adjunta

Puestos que le reportan: Ninguno

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Licenciatura en Derecho
Experiencia:	3 años en procesos administrativos disciplinarios deseable experiencia en derecho penal.
Conocimientos:	Amplio conocimiento de la legislación vigente (derecho administrativo o público deseable en derecho penal.

Competencias Requeridas:

Competencias	Descripción	Nivel Requerido
Capacidad de Planificación y Organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	A
Adaptabilidad a los Cambios del Entorno	Capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo; transformar las debilidades en fortalezas, y potenciar estas últimas a través de planes de acción tendientes a asegurar en el largo plazo la presencia y el posicionamiento de la organización y la consecución de las metas deseadas.	A
Trabajo en Equipo	Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales.	A

Competencias	Descripción	Nivel Requerido
Calidad y Mejora Continua	Capacidad para optimizar los recursos disponibles –personas, materiales, etc. – y agregar valor a través de ideas, enfoques o soluciones originales o diferentes en relación con la tarea asignada, las funciones de las personas a cargo, y/o los procesos y métodos de la organización.	A
Comunicación Eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	A
Pensamiento Analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Revisar, analizar y emitir criterio legal de las denuncias presentadas ante la instancia con el fin de evaluar la admisibilidad de estas.	D
Brindar asesoría legal en el proceso de investigación preliminar y diferentes procesos inherentes a la labor del profesional en la Fiscalía.	D
Realizar los procesos de cierres, archivos y traslado a Tribunal de Honor de los casos tramitados en la Fiscalía.	V
Asistir y asesorar en las audiencias del Tribunal de Honor y el CIREC del Colegio cuando sea requerido por casos de la Fiscalía.	V
Atender las consultas referidas por la Fiscal Adjunta en temas varios.	D
Atender las actividades en relación con la Fiscalía cuando se requiera un acompañamiento u asesoría legal.	S
Revisar y asesorar en la creación o adecuación de normativa institucional.	D
Realizar pronunciamientos y/o criterios legales solicitados.	S

Otras funciones del puesto.	D
-----------------------------	---

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Acceso a SIAC
Correo Electrónico, carpetas compartidas de trabajo
SEDIM
Control de expedientes
Control de retiros

Riesgos del Puesto: (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto	
Prescripción de los procesos de la Fiscalía	Alto
Nulidades en los procesos	Alto
Afectación a las partes de las denuncias	Alto
Estancamiento del proceso de tramitación de denuncias, tanto para su trámite inicial como final.	Alto
Indefensión en audiencias de Tribunal de Honor.	Alto
Incumplimiento de Convenio de Confidencialidad	Alto

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Tribunal de Honor del Colegio	x	
Personas involucradas en la investigación		x
Instituciones		x
Junta Directiva	x	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para trasladarse dentro del país. Contrato de Confidencialidad. Disponer ocasionalmente de tiempo en fines de semana. Disponer de tiempo extra horario en algunas ocasiones.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Código	Documento relacionado
LE-F-001	Ley 6144 del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.
RE-F-001	Reglamento a la Ley Orgánica del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.
RE-F-002	Código de Ética y Deontológico del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.
Ley 7530	Ley de Armas y Explosivos
DE-37985-SP	Reglamento a la Ley de Armas y Explosivos y su reglamento
RE-F-003	Reglamento del CPPCR para realizar evaluaciones de idoneidad mental para portar y poseer armas de fuego
RE-F-004	Reglamento para el Trámite del Procedimiento Disciplinario del CPPCR
Ley 6227	Ley General de la Administración Pública
-	Cualquier otra normativa interna relacionada con casos específicos.
-	Jurisprudencia Judicial y Pronunciamientos de la Procuraduría General de la República.
-	Procedimiento Condiciones Generales del Empleado
	Constitución Política de Costa Rica
	Normativa nacional e internacional vinculante

6.4.3. Oficial de Fiscalía

Objetivo del Puesto: Realizar las investigaciones preliminares y dar seguimientos a los expedientes delegados por él/la Fiscal adjunto (a) del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica.

Puesto inmediato al que reporta: Fiscal Adjunta

Puestos que le reportan: Ninguno

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Mínimo Licenciatura en Psicología, deseable post grado
Experiencia:	Desarrollo de Procesos de investigación Elaboración de documentos técnicos Psicología Clínica y/o Psicología Organizacional
Conocimientos:	Normativa del ejercicio profesional y Legislación Nacional e internacional relaciona.

Competencias Requeridas:

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Pensamiento Analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	A
Credibilidad Técnica	Capacidad para alcanzar con precisión los objetivos planteados, superar los estándares de calidad establecidos, al comprender la esencia de los problemas complejos, generar soluciones prácticas y aplicables, y brindar beneficios tanto para el cliente como para la organización. Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional y constituirse en un referente a quien consultar.	A
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	A
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de	A

	contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	
Orientación a resultados de calidad	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir temporalidad: **D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones	Temporalidad
Realización de gestiones previas de investigaciones (recopilación de información)	D
Atender proyectos específicos solicitados por la Jefatura de Fiscalía.	D
Seguimiento de las sanciones impuestas por Tribunal de Honor (monitoreo de cumplimiento, gestión de desactivación)	D
Visitas de campo	V
Colaborar en la fiscalización de las Asambleas ordinarias y/o extraordinarias.	V
Realizar las labores atinentes que permitan el cumplimiento de los objetivos del departamento u otras funciones del puesto.	D

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Acceso a SIAC
Correo Electrónico, carpetas compartidas de trabajo
SEDIM
Control de expedientes
Control de retiros

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Incumplimiento del convenio de confidencialidad

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (**Marque con X**)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Usuarios de los procesos de investigación		X
Tribunal de Honor	X	
Instituciones y organizaciones		X
Colegiados		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto. Ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Contrato de Confidencialidad Viajar dentro del país Disponer ocasionalmente de tiempo en fines de semana Disponer de tiempo extra horario en algunas ocasiones Dedicación exclusiva

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Código	Documento relacionado
LE-F-001	Ley Orgánica del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica
RE-F-001	Reglamento a la Ley Orgánica del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica
RE-F-002	Código de Ética y Deontológico del CPPCR
RE-F-003	Reglamento del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica para realizar Evaluaciones de Idoneidad Mental para Portar y Poseer Armas de Fuego
-	Reglamento del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica para Realizar Evaluaciones de Idoneidad Mental para Laborar en Centros de Atención Integral Públicos, Privados y Mixtos (en proceso de aprobación)
-	Instructivo del proceso de Investigación Preliminar de la Fiscalía del CPPCR
-	Políticas Generales del CPPCR
-	Procedimiento Condiciones Generales del Empleado

6.4.4. Secretaria de Fiscalía

Objetivo del Puesto: Ejecutar labores secretariales y asistenciales variadas de considerable dificultad y responsabilidad para apoyar en forma eficiente, oportuna y confiable la gestión del departamento de Fiscalía

Puesto inmediato al que reporta: Fiscal Adjunta

Puestos que le reportan: Ninguno

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Técnico medio en secretariado ejecutivo
Experiencia:	2 años mínimo en labores administrativas y atención al público
Conocimientos:	Redacción Manejo, archivo de correspondencia interna y externa Manejo de paquete de office Atención al Público interno/externo Servicio al Cliente

Competencias Requeridas:

Competencias	Descripción	Nivel Requerido
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo; transformar las debilidades en fortalezas, y potenciar estas últimas a través de planes de acción tendientes a asegurar en el largo plazo la presencia y el posicionamiento de la organización y la consecución de las metas deseadas.	B
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño. Capacidad para administrar procesos y políticas organizacionales a fin de facilitar la consecución de los resultados esperados	A

Iniciativa	Capacidad para actuar proactivamente y pensar en acciones futuras con el propósito de crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás.	B
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	B
Trabajo en equipo	Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones en orden de importancia que debe realizar el puesto. Definir temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.

Funciones y acciones	Temporalidad
Custodiar, actualizar, foliar y llevar una serie de controles de los expedientes relacionados a procesos de Fiscalía.	D y/o S
Realizar las notificaciones o convocatorias requeridas por los procesos llevados a cabo por la Fiscalía.	D y/o S
Revisión de acuerdos de Junta Directiva y Asamblea (SIAC)	M y T
Realizar diversos trabajos de digitación, de cierto grado de complejidad y confidencialidad, tales como cartas, constancias, informes, cuadros y otros documentos similares.	D
Llevar el control documental de peticiones y gestiones realizadas a la Fiscalía por los distintos medios. Así como el control del ingreso y salida de correspondencia.	D
Organizar de la agenda del área	D
Recepción de solicitudes de retiros temporales, miembros ausentes y pensionados y control de estos. (Manejo del Sistema)	D y/o S
Revisión y estadísticas del SEDIM	S
Apoyo logístico con material para las charlas, talleres y capacitaciones realizadas por parte de la fiscalía.	S y/o M
Recepción de documentación. Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia entrante y saliente.	D
Monitorear, responder y reenviar correos entrantes de manera constante.	D
Actualizar y mantener al día los procedimientos y guías existentes, las listas de contactos, entre otros.	D
Coordinar los servicios de mensajería.	S
Archivo de toda la documentación recibido en relación con las investigaciones que se tramitan en la Fiscalía.	D

Escanear documentos físicos para respaldarlos de forma digital.	D
Registro de información en las diferentes herramientas utilizadas en Fiscalía	S
Realizar funciones de asistencia administrativa y logística	S
U otras funciones del puesto	D

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Acceso a SIAC
Correo Electrónico, carpetas compartidas de trabajo
SEDIM
Control de expedientes
Control de retiros

Riesgos del Puesto: (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto	
Confidencialidad	Alto
Cuidado al detalle	Alto
Queja de servicio al Cliente	Alto

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Departamento de Control de Armas y Explosivos y Gobierno Digital en relación con los certificados de idoneidad mental para portar armas de fuego		x
Fiscalías de Colegios Profesionales		x
Instituciones Públicas o Privadas que tengan relación con alguna de las investigaciones preliminares.		x
Plataforma de Servicios, Junta Directiva, Tribunal de Honor, Contabilidad, Oficina de Comisiones, mensajería y Servicios Generales	x	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Convenio de Confidencialidad. Disponibilidad cuando sea requerida.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Reglamento a la Ley Orgánica del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica
Código de Ética y Deontológico del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica
Instructivo Proceso de Investigación Preliminar de la Fiscalía
Directrices o pronunciamientos del colegio
Ley Archivo Nacional
Normativa Institucional
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado
Protocolo del cliente interno y externo

6.5. Departamento de Tecnologías de información y Comunicación

6.5.1. Jefatura de Tecnología de Información y Comunicación

Objetivo del Puesto: Gestionar, coordinar y planear acciones técnicas y administrativas en el área de informática y comunicación, administrando los recursos con el objetivo de proveer soluciones tecnológicas que permitan ejecutar los procesos de prestación de servicios, a fin de satisfacer las necesidades de la Institución.

Puesto inmediato al que reporta: Dirección Ejecutiva

Puestos que le reportan: Técnico Soporte Tecnologías de Información y Call center.

Requisitos del puesto de trabajo

	Requisitos
Formación académica:	Licenciatura en ingeniería en Sistemas o Computación
Experiencia:	5 años de experiencia en TI, y mínimo 2 años de experiencia gestión de personal.
Conocimientos:	Conocimiento de hardware, software y equipos de red y operación Habilidades de Programación Estructurada. Experiencia en servidores locales y virtuales Experiencia en Análisis y diseño de sistemas. Experiencia en administración de bases de datos (SQL Server) Programación estándar de lenguaje de consulta (SQL) Gestión de personal y de proveedores Presupuesto y pronóstico de TI Gestión de servicios de TI

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	B

Gestión y logros de objetivos	Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionar y formar personas, delegar, generar directrices, planificar, diseñar, analizar información, movilizar recursos organizacionales, controlar la gestión, sopesar riesgos e integrar las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.	A
Pensamiento analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	A
Credibilidad Técnica	Capacidad para alcanzar con precisión los objetivos planteados, superar los estándares de calidad establecidos, al comprender la esencia de los problemas complejos, generar soluciones prácticas y aplicables, y brindar beneficios tanto para el cliente como para la organización. Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional y constituirse en un referente a quien consultar	A
Innovación y creatividad	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización y/o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Dirige procesos de evaluación y cambios tecnológicos.	A
Promueve el desarrollo de proyectos de tecnología de información y/o comunicación.	A
Supervisa las actividades del personal a su cargo.	S
Controla el inventario de los recursos de informática bajo su responsabilidad.	S

Supervisa que los usuarios cumplan con las normas y procedimientos establecidos para la prestación del servicio.	V
Documenta los trabajos realizados.	V
Coordina actividades y proyectos bajo su responsabilidad.	V
Interviene en la definición de métodos, normas y procedimientos.	V
Brinda asistencia técnica a los usuarios en lo referente a la tecnología de información y comunicación.	V
Coordina las actividades en la ejecución del proceso de mantenimiento de los sistemas, servicios y recursos a su cargo.	S
Estima costo, tiempo y calidad del mantenimiento de los sistemas, servicios y recursos a su cargo.	A
Participa en los cambios y mejoras de los procesos organizacionales para su sistematización.	A
Participa en la evaluación del posible impacto organizacional como consecuencia de la aplicación de tecnología de información y comunicación.	V
Analiza los requerimientos de las distintas dependencias de la institución en relación a las necesidades de sistematización.	V
Coordina la recolección de información para los sistemas de información y comunicación.	V
Realiza el estudio de factibilidad de los proyectos.	A
Evalúa tecnología emergente o de punta existente en el mercado.	V
Participa en el establecimiento de prioridades para el desarrollo de los sistemas de información y comunicación.	A

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Conocimientos avanzados en administración de servidores
Herramientas de SQL, MySQL para bases de datos.
Crystal Reportas
Conocimiento de programación en VB.NET, web y HTML.5
SAP B1

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños y atrasos de consideración.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Colegiados		X
Proveedores		X
Departamentos del CPPCR	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Ninguno

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética y Deontológico
Ley Orgánica
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado
Protocolo de Atención al cliente

6.5.2. Soportista Técnico

Objetivo del Puesto: Brindar asistencia y soporte técnico preventivo/correctivo a los funcionarios, así como a la plataforma tecnológica disponible

Puesto inmediato al que reporta: Encargada en Tecnologías Información y comunicación.

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Técnico en Soporte Diplomado o tercer año de una carrera universitaria afín al puesto
Experiencia:	Tres años de experiencia en labores al puesto
Conocimientos:	Plataforma Microsoft (Windows 7,8,10 / Paquetes de Oficina) Plataforma Mac Reparación de Hardware Centrales Telefónicas IP Conocimiento avanzado en redes (Certificaciones Cisco)

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	B
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	B
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o	B

	internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	
Adaptabilidad- Flexibilidad	Capacidad para comprender y apreciar perspectivas diferentes, cambiar convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma rápida y eficiente a diversas situaciones, contextos, medios y personas.	C
Pensamiento analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	C

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Brindar soporte diario en el uso del software y hardware a los usuarios, así como en aspectos tecnológicos para los eventos o reuniones que organiza el colegio.	D
Instalar y configurar equipos de computación, comunicación y aparatos telefónicos para los usuarios finales.	V
Realizar respaldos periódicos a los equipos de los usuarios finales de la red y de la información almacenada en los servidores.	D
Dar soporte técnico preventivo/correctivo a la red de telefonía	S
Atender y resolver las consultas y problemas técnicos que formulen los usuarios.	D
Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos computo de manera trimestral	T
Levantamiento de inventario de equipo de cómputo y accesorios.	S

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Office
Paper Cut: configuración acceso de impresión a los usuarios
Consola de administración de la Central IP
Consola de Administración de correo
Mac
Windows

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Los errores cometidos pueden causar pérdidas y daños susceptibles de corregir.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Colegiados		X
Departamentos del CPPCR	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej. viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Ninguno

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética y Deontológico
Ley Orgánica
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado
Protocolo de Atención al cliente

6.5.3. Operador (a) Call Center

Objetivo del Puesto: proporcionar soporte de primer nivel para personal interno y remoto. Varios aspectos de la función del operador incluyen respuesta y atención de consultas técnicas, dar servicio personalizado de forma proactiva a los clientes, ayudar con la instalación y configuración de sistemas informáticos y solucionar de problemas informáticos.

Puesto inmediato al que reporta: Encargada en Tecnologías Información y comunicación.

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Bachiller en Educación Media.
Experiencia:	Experiencia en posiciones similares, que impliquen atención al cliente en forma telefónica.
Conocimientos:	Conocimientos generales de Hardware y Software. Tener conocimiento práctico de los sistemas operativos (Windows, Mac) y programas informáticos.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	C
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	C
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes,	C

	actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	
Adaptabilidad-Flexibilidad	Capacidad para comprender y apreciar perspectivas diferentes, cambiar convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma rápida y eficiente a diversas situaciones, contextos, medios y personas.	D
Responsabilidad	Capacidad para encontrar satisfacción personal en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad, con el propósito de contribuir a través de su accionar a la consecución de la estrategia organizacional. Capacidad para respetar las normas establecidas y las buenas costumbres tanto en el ámbito de la organización como fuera de ella.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Atender las tareas, labores, funciones y/o deberes necesarios para el correcto desempeño de su posición	D
Ejecutar las tareas y funciones que le asigne el CPPCR, así como cualesquiera otras asignadas por ley, políticas o regulaciones internas del CPPCR.	D
Atender incidentes vía correo electrónico o telefónico de usuarios	D
Brindar asesoramiento técnico sobre las consultas realizadas por el usuario.	D
Resolución en primer nivel de soporte y gestión de los incidentes, de forma proactiva y de acuerdo a los procedimientos establecidos para lograr la satisfacción de los usuarios.	D
Recibir y registrar los incidentes reportados por los usuarios siguiendo los lineamientos, estándares preestablecidos y las pautas de atención y conductas deseadas	D
Ejecutar las acciones necesarias para la resolución y/o gestión de los incidentes reportados.	D
Realizar el seguimiento de los incidentes hasta su finalización y cierre.	D
Realizar seguimientos de gestión de cobro a los colegiados	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Office
Paper Cut: configuración acceso de impresión a los usuarios
Consola de administración de la Central IP
Consola de Administración de correo
Mac
Windows

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Los errores cometidos pueden causar pérdidas y daños susceptibles de corregir.
El mal trato al cliente puede traer consecuencias en la percepción del agremiado.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Colegiados		x
Departamentos del CPPCR	x	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej. viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Ninguno

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética y Deontológico
Ley Orgánica
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado
Protocolo de Atención al cliente

6.6. Oficina de Comunicación

6.6.1. Coordinador (a) de Comunicación

Objetivo del Puesto: Desarrollar e implementar las acciones de comunicación, proyección institucional y prensa como apoyo al plan estratégico en coordinación con las instancias claves del CPPCR.

Puesto inmediato al que reporta: Dirección Ejecutiva.

Puestos que le reportan: Diseñador(a)

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Mercadeo, Publicidad o carrera afín.
Experiencia:	3 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Diseñar e implementar estrategias de comunicación. Elaborar e implementar campañas de comunicación para clientes internos y externos. Gestionar proyectos y planes de comunicación anuales, medición e indicadores de gestión.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	A
Innovación y creatividad	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización y/o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	A
Iniciativa	Capacidad para actuar proactivamente y pensar en acciones futuras con el propósito de crear	A

	oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás	
Pensamiento estratégico	Capacidad para comprender los cambios del entorno y establecer su impacto a corto, mediano y largo plazo en la organización, optimizar las fortalezas internas, actuar sobre las debilidades y aprovechar las oportunidades del contexto.	A
Manejo de crisis	Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflicto, y, al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco de la organización.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Diseñar anualmente el Plan Estratégico de Comunicación Institucional (PECI) y velar por el cumplimiento de este.	A
Brindar asesoría directa a la Junta Directiva y demás departamentos del Colegio en cuanto a la estrategia de comunicación.	S
Diseñar y controlar la ejecución del presupuesto asignado a la Oficina de Comunicación.	D
Diseñar e implementar acciones de Responsabilidad Social Empresarial.	V
Monitorear las publicaciones de medios de comunicación de acuerdo a los temas de interés del Colegio.	S
Notificar a la Junta Directiva de la agenda mediática y brindar recomendaciones en favor del posicionamiento de la imagen del Colegio.	S
Coordinar con las jefaturas de otros departamentos las distintas acciones de comunicación del Colegio.	D
Coordinar y dar seguimiento con la persona encargada de Diseño, en las diferentes labores de la Oficina de Comunicación y velar por el cumplimiento de sus funciones.	D
Redactar material a incluir en boletines informativos, material noticioso, pronunciamientos, comunicados de prensa y discursos.	V
Dar seguimiento a la actualización de página web y redes sociales.	V
Atender alianzas claves (convenios, proveedores, medios de comunicación e instituciones).	D

Coordinar y ejecutar estrategias de comunicación para proyectos claves o actividades organizadas por las instancias institucionales.	D
Dar atención a consultas de usuarios a través del correo contacto comunicación, telefónica, personal y redes sociales.	D
Brindar seguimiento a la realización de materiales informativos y educativos, de campañas de comunicación y promocionales.	V
Actualizar la base de contactos de los distintos medios de comunicación de la población gremial.	S
Actualizar la matriz de contactos de medios de comunicación.	D
Atender consultas y solicitudes de medios de comunicación y gestionar espacios en medios de comunicación en favor del posicionamiento de la imagen del Colegio.	V
Activar y atender las eventuales crisis de comunicación.	V
Programar la publicación de los distintos mensajes del Colegio, en ausencia de la persona responsable de dicha labor.	V
Asistir como maestro de ceremonias, en eventos oficiales cuando se requiera.	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso a administración de Plataformas Digitales de Comunicación y Redes Sociales
Correo Electrónico

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Riesgo de Imagen Organizacional
Atención de crisis de comunicación

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Junta Directiva	X	
Dirección Ejecutiva	X	
Departamento Administrativo Financiero	X	
Departamento de Fiscalía	X	
Oficina de Servicio al Colegiado(a)	X	
Oficina de Capacitaciones e Integración	X	

Comisiones y asociaciones	X	
Directores de carrera psicología		X
Proveedores servicios comunicación y eventos		X
Aliados empresariales e institucionales		X
Medios y/o agencias de Comunicación		X
Tribunal de Honor	X	
Tribunal Electoral	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para trasladarse dentro del país
Disponibilidad para asistir a actividades fuera de su horario laboral previamente coordinadas.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética
Ley Orgánica
Reglamento a la Ley Orgánica
Procedimiento de Comunicación
Política de Condiciones Generales de Empleo

6.6.2. Diseñador de comunicación

Objetivo del Puesto: Desarrollar e implementar las acciones de comunicación, como apoyo al plan estratégico en coordinación con las instancias claves del CPPCR

Puesto inmediato al que reporta: Coordinador de Comunicaciones

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Persona graduada de bachillerato en diseño gráfico o diseño publicitario. Licenciatura deseable.
Experiencia:	2 años de experiencia a nivel corporativo, en puestos similares.
Conocimientos:	Conocimientos en programas de Office (Word, Excel y Power Point). Conocimientos en fotografía. Conocimientos en animación digital. Conocimiento avanzado en el software de Adobe (Ilustrador, Photoshop, InDesing). Conocimiento básico en Adobe Premier y After Effects.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	C
Gestión y logro de objetivos	Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionar y formar personas, delegar, generar directrices, planificar, diseñar, analizar información, movilizar recursos organizacionales, controlar la gestión, sopesar riesgos e integrar las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.	C

Comunicación Eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	A
Pensamiento Analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	B
Credibilidad Técnica	Capacidad para alcanzar con precisión los objetivos planteados, superar los estándares de calidad establecidos, al comprender la esencia de los problemas complejos, generar soluciones prácticas y aplicables, y brindar beneficios tanto para el cliente como para la organización. Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional y constituirse en un referente a quien consultar.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Diseño y publicación de boletines informativos digitales e impresos.	S
Diseño de materiales de comunicación para proyectos clave, campañas o actividades organizadas por las diferentes áreas u órganos del Colegio.	D
Presentar y justificar propuestas creativas de diseño gráfico o publicitario.	V
Preparación de diseños gráficos y o publicitarios, para soportes digitales e impresos del Colegio y alianzas interinstitucionales.	D
Cobertura fotográfica de los distintos eventos de la organización.	V
Coordinación de producción de materiales impresos (proceso de arte final).	V
Generar diseño de materiales promocionales y coordinación de producción.	V

Programar diseños realizados en las diferentes redes sociales o canales de comunicación del Colegio, una vez obtenido el vb del área solicitante.	D
Programar la publicación de eventos, en las diferentes redes sociales o canales de comunicación del Colegio.	D
Generar reportes de las publicaciones realizadas y sus alcances entre los públicos de interés.	M
Documentar y dar seguimiento al comportamiento a las redes sociales mediante el análisis de datos, así como medición del impacto orgánico y pautaado.	D
Participar en equipos de trabajo para el desarrollo de campañas de comunicación y necesidades específicas.	V
Brindar asistencia a las diferentes tareas que se realizan en el área de Comunicación, cuando así se requiera.	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso internet Redes Sociales
Correo Electrónico
Sitio Web
Plataformas para envío de Boletines y Mensajería (SMS)

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Riesgo de Imagen Organizacional

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Dirección Ejecutiva	X	
Jefe de Servicio al Colegiado	X	
Encargado de Comunicación	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para cambio de jornada laboral.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Procedimiento de Comunicación
Procedimiento Condiciones Generales del Empleado
Código de Ética y Deontológico

6.7. Oficina de Capacitaciones e Integración

6.7.1. Coordinador (a) de Capacitaciones e Integración

Objetivo del Puesto: La posición tiene la responsabilidad de coordinar las labores de la Oficina de Capacitaciones, Comisiones e Integración. Diseñar, desarrollar y proponer el Plan Anual de Capacitación, estructurar procesos de certificación voluntaria del profesional en psicología. Incluye el liderar proyectos especiales de interés del CPPCR.

Puesto inmediato al que reporta: Dirección Ejecutiva

Puestos que le reportan: Oficiales de capacitación y Secretaria de Comisiones.

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Mínimo Licenciatura en Psicología Deseable Postgrado en Psicología
Experiencia:	Al menos 5 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Implementación de Diagnósticos de Necesidades de Capacitación Desarrollo e implementación de Programas de Formación Continua Coordinación Administrativa de actividades de formación y desarrollo Administración de Indicadores de Gestión Gestión de Proveedores Servicio al Cliente Control y Ejecución presupuestal Ejecución de proyectos especiales

Competencias Requeridas

Competencia	Definición	Nivel Esperado
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	A
Gestión y logros de objetivos	Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionar y formar personas, delegar,	A

	generar directrices, planificar, diseñar, analizar información, movilizar recursos organizacionales, controlar la gestión, sopesar riesgos e integrar las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.	
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos	A
Desarrollo y autodesarrollo del talento	Capacidad para fomentar e incentivar el crecimiento del talento (conocimientos y competencias) propio y de los demás, y utilizar para ello diversas tecnologías, herramientas y medios, según sea lo más adecuado.	A
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	TEMPORALIDAD
Levantamiento del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) en forma anual, con revisión semestral coordinada con la Dirección Ejecutiva.	A
Propuesta e implementación del Plan Modular de Capacitación (PMC), que incluye programas de formación modular continua, así como certificación voluntaria.	A
Análisis y propuesta de presupuesto para la ejecución anual con seguimiento trimestral relacionado al PMC	A
Ejecución del plan anual de capacitación: Búsqueda y valoración de facilitadores, evaluación de propuestas.	V
Valoración y análisis de evaluaciones de satisfacción de los participantes para cada uno de los eventos, con el objetivo de implementar mejoras.	M

Velar porque cada evento de capacitación cumpla con lo ofrecido al publicar la capacitación y que cumpla con los estándares de calidad requeridos para las personas colegiadas.	M
Seguimiento y evaluación de contenidos temáticos de los eventos	M
Coordinación de los cursos de Certificación y Recertificación de Evaluaciones EIMPPA, y otras certificaciones de competencia exclusiva del Colegio.	V
Participar de reuniones con instituciones, empresas y/o organizaciones que estén interesadas ofertar o solicitar procesos de capacitación.	V
Planificar y desarrollar mejoras en el área que permitan mayor eficiencia y promoción de los cursos de capacitación.	S
Gestionar los Indicadores de Capacitación	A
Presentación de informes mensuales y consolidados trimestrales de avances y cumplimiento del PMC	M
Participar de las diferentes comisiones encargadas de los proyectos especiales como Congresos y Semanas Nacionales de Psicología.	V
Coordinación de las actividades de capacitación requeridas por las distintas comisiones.	V
Coordinar las labores del equipo de capacitaciones y de la oficina de comisiones	M
Desarrollar y ejecutar el Plan de Capacitación del Colegio a nivel interno, levantamiento de indicadores de desarrollo para el área de Recursos Humanos.	S
Elaborar y actualizar los procedimientos o instructivos requeridos por la Oficina de Coordinación e Integración y/o mantenerlos actualizados	V
Otras actividades relacionadas al proceso y al puesto	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar).

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Acceso a SICOP
Correo Electrónico, carpetas compartidas de trabajo

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Riesgo de imagen por incumplimiento de las expectativas de calidad en la formación.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (Marque con X)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Colegiados		X
Comisiones		X
Proveedores		X
Instituciones, organizaciones y empresas interesadas en procesos de capacitación.		X
Departamentos y Oficinas del CPPCR	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para trasladarse dentro del país
Atención de capacitaciones fuera de la oficina
Disponibilidad para cambio de horario en caso requerido
Disponibilidad para laborar en horario extendido para cubrir las diferentes actividades
Atención de exposiciones y congresos dentro del país
Utilización de vehículo para trasladarse dentro del país.

6.7.2. Analista de Capacitación

Objetivo del Puesto: La posición tiene la responsabilidad de contribuir con el diseño y desarrollo del Plan Anual de Capacitación, procesos de certificación voluntaria y bajo tutela del CPPCR, así como ejecutar las labores contempladas en el Plan Anual de Capacitación y apoyar a nivel operativo el macroproceso de la Oficina de Capacitaciones e Integración.

Puesto inmediato al que reporta: Coordinador (a) de Oficina de Capacitación e Integración.

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Licenciatura en Psicología
Experiencia:	Al menos 3 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Servicio al Cliente Trámites administrativos Gestión de Proveedores Eventos Paquetes de office Deseable experiencia en logística de eventos de capacitación
Se requiere:	Licencia de carro al día (obligatorio)

Competencias Requeridas

PERFIL DE COMPETENCIAS		
Competencia	Definición	Nivel Esperado
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	C
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	D

Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	C
Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	D
Orientación a resultados con calidad	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización.	D

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	TEMPORALIDAD
Levantamiento y tabulación del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) en forma anual, en conjunto con la Coordinación de la Oficina de Capacitaciones e Integración.	A
Búsqueda y valoración de facilitadores, evaluación de propuestas, análisis de CV. y atestados.	V
Participar de reuniones con instituciones, empresas y/o organizaciones que estén interesadas ofertar o solicitar procesos de capacitación.	V
Colaborar con la Coordinación de la Oficina de Capacitaciones e Integración, en la propuesta e implementación del Plan Modular de Capacitación (PMC), que incluye programas de formación modular continua, así como certificación voluntaria.	SM
Apoyar a la Coordinación de la Oficina de Capacitaciones e Integración, en el desarrollo e implementación de los cursos de Certificación y Recertificación de Evaluaciones EIMPPA, y otras certificaciones de competencia exclusiva del Colegio.	SM
Realizar las tareas de coordinación y logística que le sean asignadas, para la implementación de las actividades de capacitación.	M
Asistir a los diferentes eventos para garantizar la adecuada ejecución logística de la actividad, pago proveedores, etc. Dentro y fuera del GAM.	M

Atención consultas de capacitación por correo o vía telefónica: información cursos, precios, cotizaciones, listas de espera, constancias, consultas varias.	D
Realización de inscripciones mediante la revisión constante del correo de matrícula: Generar correos de confirmación y otros referentes a requisitos específicos de las actividades de capacitación.	D
Ingreso de información a las diferentes bases de datos: digitar asistencias, guardar boletas, anotar pagos y enviar recibido a los usuarios.	S
Confección e impresión de material para los eventos de capacitación, listas de asistencia, certificados de participación, información del contenido, entre otros.	S
Efectuar revisión de controles para la participación de los colegiados: Estatus de Colegiado con sus obligaciones financieras, hoja de control de inasistencias o ausencias injustificadas a otras capacitaciones.	D
Aplicación y tabulación permanente de evaluaciones de satisfacción de los participantes para cada uno de los eventos en los que apoye.	M
Apoyar el proceso de comercialización de actividades de capacitación a través de envío de cotizaciones, seguimiento y presentación de ofertas en medios de compras de instituciones gubernamentales, llamadas y seguimiento a base de datos de instituciones, base de datos colegiados, etc.	SM
Elaborar y actualizar los procedimientos o instructivos requeridos por la Oficina de Capacitaciones e Integración y/o mantenerlos actualizados.	V
Gestionar y presentar informes de indicadores de Capacitación solicitados por la Coordinación de la Oficina de Capacitaciones e Integración.	S
Otras actividades relacionadas al proceso y al puesto	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Correo Electrónico, Carpetas compartidas en la Oficina
Acceso a SICOP

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Riesgo de imagen por incumplimiento de las expectativas de calidad en la formación.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (Marque con X)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Colegiados		X
Comisiones		X
Proveedores		X
Departamentos y Oficinas del CPPCR	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para trasladarse dentro del país
Disponibilidad para cambio de horario en caso requerido
Disponibilidad para laborar en horario extendido para cubrir las diferentes actividades
Atención de capacitaciones fuera de la oficina
Atención de exposiciones y congresos dentro del país

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documentos relacionados
Código de Ética
Ley Orgánica
Reglamento a la Ley Orgánica
Procedimiento de Capacitación
Procedimiento de Becas

Procedimiento de Comisiones
Procedimiento de Comunicación y Divulgación
Políticas y Condiciones del Empleado
Procedimiento de Evaluación del Desempeño

6.7.3. Oficial de Capacitación

Objetivo del Puesto: La posición tiene la responsabilidad de ejecutar las labores contempladas en el Plan Anual de Capacitación y apoyar a nivel operativo el macroproceso de la oficina de capacitación.

Puesto inmediato al que reporta: Coordinador (a) de Oficina de Capacitación e Integración.

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Técnico o Diplomado en área a fin al puesto. Deseable Bachiller Universitario
Experiencia:	Al menos 3 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Servicio al Cliente Trámites administrativos Gestión de Proveedores Eventos Paquetes de office Deseable experiencia en logística de eventos de capacitación

Competencias Requeridas

PERFIL DE COMPETENCIAS		
Competencia	Definición	Nivel Esperado
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	C
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	C
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	C

Tolerancia a la presión de trabajo	Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores que los habituales.	D
Orientación a resultados con calidad	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización.	C

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	TEMPORALIDAD
Realizar las tareas de coordinación y logística que le sean asignadas, para la implementación de las actividades de capacitación.	M
Asistir a los diferentes eventos para garantizar la adecuada ejecución logística de la actividad, pago proveedores, etc. Dentro y fuera del GAM.	M
Atención consultas de capacitación por correo o vía telefónica: información cursos, precios, cotizaciones, listas de espera, constancias, consultas varias.	D
Ejecución de la logística necesaria para la realización de los eventos de Certificación y Recertificación de las diferentes áreas (EIMPPA, CAI, Adopciones, otros)	SM
Realización de inscripciones mediante la revisión constante del correo de matrícula: Generar correos de confirmación y otros referentes a requisitos específicos de las actividades de capacitación.	D
Ingreso de información a las diferentes bases de datos: digitar asistencias, guardar boletas, anotar pagos y enviar recibido a los usuarios.	S
Confección e impresión de material para los eventos de capacitación, listas de asistencia, certificados de participación, información del contenido, entre otros.	S
Efectuar revisión de controles para la participación de los colegiados: Estatus de Colegiado con sus obligaciones financieras, hoja de control de inasistencias o ausencias injustificadas a otras capacitaciones.	D

Aplicación y tabulación permanente de evaluaciones de satisfacción de los participantes para cada uno de los eventos en los que apoye.	M
Apoyar el proceso de comercialización de actividades de capacitación a través de envío de cotizaciones, seguimiento y presentación de ofertas en medios de compras de instituciones gubernamentales, llamadas y seguimiento a base de datos de instituciones, base de datos colegiados, etc.	SM
Apoyar en la logística proyectos especiales como Congresos y Semanas Nacionales de Psicología.	A
Otras actividades relacionadas al proceso y al puesto	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar).

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Correo Electrónico, Carpetas compartidas en la Oficina
Acceso a SICOP

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Riesgo de imagen por incumplimiento de las expectativas de calidad en la formación.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (Marque con X)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Colegiados		X
Comisiones		X
Proveedores		X
Departamentos y Oficinas del CPPCR	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para trasladarse dentro del país
Disponibilidad para cambio de horario en caso requerido
Disponibilidad para laborar en horario extendido para cubrir las diferentes actividades
Atención de capacitaciones fuera de la oficina
Atención de exposiciones y congresos dentro del país

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética
Ley Orgánica
Reglamento a la Ley Orgánica
Procedimiento de Capacitación
Procedimiento de Becas
Procedimiento de Comisiones
Procedimiento de Comunicación y Divulgación
Políticas y Condiciones del Empleado
Procedimiento de Evaluación del Desempeño

6.7.4. Secretaria Administrativa

Objetivo del Puesto: Brinda apoyo administrativo y asistencial a las comisiones de trabajo del Colegio y regionales. Administrar y ejecutar los procesos de incorporación de nuevas personas profesionales.

Puesto inmediato al que reporta: Coordinador (a) de Oficina de Capacitaciones e Integración

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Mínimo Técnico o Diplomado en Secretariado
Experiencia:	3 años en puestos de asistencia
Conocimientos:	Redacción de oficios, informes ejecutivos, confección de cuadros, minutas, contratos y otros documentos de naturaleza similar. Protocolo Ejecutivo. Coordinación de eventos. Manejo de Proveedores. Conocimientos en control y manejo de archivos. Programas de ofimática.

Competencias Requeridas

Competencias	Descripción	Nivel Requerido
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	C
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control del proceso y aplicar las medidas correctivas necesarias.	D
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o	C

	internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicio al cliente interno y externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño. Capacidad para administrar procesos y políticas organizacionales a fin de facilitar la consecución de los resultados esperados. Implica un compromiso constante por mantenerse actualizado en los temas de su especialidad y aportar soluciones para alcanzar los estándares de calidad adecuados.	D

Contenido: Definir funciones y/o acciones en orden de importancia que debe realizar el puesto. Definir temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, T: trimestral, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.

Funciones y acciones	Temporalidad
Comisiones	
Llevar el control de las minutas correspondientes a las sesiones de trabajo para cada una de las comisiones activas del CPPCR	M
Realizar la convocatoria, logística y atención de reuniones varias según requiera cada una de las comisiones.	D
Recibir, canalizar y dar respuesta a las diferentes consultas que se generan respecto de las comisiones.	D
Recibir y canalizar las solicitudes de servicios de capacitación y comunicación y diseño que generan las distintas comisiones.	V
Manejo del chat de las comisiones.	D
Emisión de oficios y certificaciones que requieran las distintas comisiones.	V
Colaborar con la logística requerida para actividades de capacitación requeridas por las comisiones.	V
Actualización de datos de comisiones en sitio web.	V
Tramitar las liquidaciones pertinentes a los gastos correspondientes a las Comisiones	V

Resguardar la documentación relevante de las comisiones (acuerdos de Junta Directiva, informes, planes de trabajo).	D
Tramitar el ingreso de nuevos integrantes a las Comisiones, o el ingreso de nuevas Comisiones de Trabajo	V
Verificar el estatus de los integrantes de las comisiones (al día, moroso)	T

Proceso de incorporación	
Recepción, revisión y trámite de la documentación del proceso para incorporación.	S
Tramitar la solicitud de trámites (carnés, títulos, certificaciones, portatítulos,) para cada una de las personas solicitantes de incorporación al CPPCR.	V
Preparar la logística de entrega de credenciales verificando en detalle que los datos correspondan según el orden asignado.	V
Coordinar la logística del acto de juramentación: contratación y pago de proveedores, espacio físico, miembro distinguido, miembros de Junta Directiva, acto cultural para la Juramentación.	V
Retroalimentar a los proveedores respecto del orden y la calidad para el evento de juramentación.	V
Inclusión de todos los datos para cada uno de los nuevos colegiados en el sistema SAP.	V
Activar los códigos asignados a cada nuevo colegiado una vez cumplido con el proceso de juramentación para generar la facturación correspondiente.	V
Creación del expediente digital de los nuevos incorporados en el Gestor.	V
Actualización de la información pertinente para el proceso de incorporación en la página web.	V
Enlace zonas regionales-CPPCR	
Tramitar, canalizar y atender las consultas y solicitudes realizadas en Zonas Regionales, en su rol como enlace CPPCR.	D
Llevar el control y registro de la Asociaciones de Profesionales en Psicología, las fechas de renovación de sus juntas directivas.	V
Coordinar y brindar la información detallada para la confección y publicación de los eventos gremiales, en zonas regionales, según tiempo establecido.	V
Dar mantenimiento al chat, para lo que deberá cotejar nuevos ingresos y actualizaciones para actualizar las bases de datos.	S
Atención directa en forma telefónica y escrita de inquietudes, comentarios y quejas de las personas colegiadas de áreas regionales.	D
Representar al CPPCR en los diversos eventos gremiales como capacitaciones, reuniones, sesiones virtuales entre otras, cumpliendo con el protocolo establecido.	V
Direccionar a los canales de comunicación correspondientes, la información de interés del CPPCR a los profesionales de zonas regionales.	V
Promover utilizando diferentes los canales de comunicación del colegio eventos que se organizan en cada zona.	V
Tramitar con proveedores, cotizaciones, liquidaciones y el transporte de las regionales cuando sea requerido para eventos del Colegio que lo ameriten.	V
Otros delegados por la Jefatura Inmediata.	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
SIAC, página web, sistema consulta de datos agremiados (SAP), SQL, Registro Judicial-SACEJ (hoja de delincuencia), Carpetas drive de comisiones, Gestor Documental, Portal CPPCR, Youtube, Zoom.

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
En caso de pérdida de información expone a riesgo de imagen y calidad del servicio

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones **(Marque con X)**

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los departamentos de la Organización	X	
Colegiados		X
Nuevos incorporandos		X

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para brindar los servicios en horario extendido

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos internos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documentos Internos Relacionados
Código de Ética

Ley Orgánica del CPPCR
Reglamento a la Ley Orgánica
Política de Condiciones Generales de Empleo CPPCR
RE-OCI-001 Reglamento del Programa de Comisiones
PR-OCI-001 Procedimiento de Capacitación
PR-OCI-002 Procedimiento para equiparación cursos de ética
PR-OCI-003 Procedimiento Administrativo de Comisiones
PR-OCI-005 Procedimiento para la Incorporación de Profesionales en Psicología

6.8. Oficina de Servicio al Colegiado

6.8.1. Coordinador (a) de servicio al colegiado

Objetivo del Puesto: Planifica, coordina y supervisa las actividades propias del área de Servicio al Colegiado del CPPCR, es responsable de orientar a su equipo de trabajo en la consecución de los objetivos.

Puesto inmediato al que reporta: Dirección Ejecutiva

Puestos que le reportan: Encargada de Archivo y Oficiales de Plataforma

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Mínimo Licenciada en Psicología, deseable post grado.
Experiencia:	Experiencia laboral de al menos 10 años en puestos relacionados a: Gestión de Servicio al Cliente, Administración General, Administración de Personal, Procesos de Cambio Organizacional, Manejo de Indicadores de Gestión (CMI), Conocimiento y experiencia en aplicación de Evaluaciones del Desempeño.
Conocimientos:	Sistemas de información gerencial SAP

Competencias Requeridas

Competencia	Definición	Nivel Esperado
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	A
Gestión y logros de objetivos	Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionar y formar personas, delegar, generar directrices, planificar, diseñar,	A

	analizar información, movilizar recursos organizacionales, controlar la gestión, sopesar riesgos e integrar las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.	
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	A
Manejo de crisis	Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflicto, y, al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco de la organización.	A
Desarrollo y autodesarrollo del talento	Capacidad para fomentar e incentivar el crecimiento del talento (conocimientos y competencias) propio y de los demás, y utilizar para ello diversas tecnologías, herramientas y medios, según sea lo más adecuado	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones en orden de importancia que debe realizar el puesto. Definir temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.

PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	TEMPORALIDAD
Planifica, organiza y coordina las actividades requeridas para brindar los servicios de la organización a los colegiados, de manera que asegure un servicio integral y de alta calidad.	D
Organiza en conjunto con la Dirección Ejecutiva y el enlace de Junta Directiva la realización de actividades de servicio en las zonas regionales.	V
Mantiene relación estrecha con los clientes y presenta estadística a la Dirección Ejecutiva respecto de los servicios brindados (indicadores de gestión), así como el trámite de objeciones recibidas.	D
Elaboración, y actualización del Instructivo del Protocolo de atención al cliente.	V

Coordina y suministra información confiable acerca de los aspectos que podrían afectar el servicio brindado, establece métodos de control y da seguimiento para el monitoreo e identificación de oportunidades de mejora.	D
Orienta el desempeño del personal a su cargo, retroalimentando de manera constante.	D
Proporciona apoyo técnico a los diferentes departamentos de la organización, relacionado con el diseño o rediseño de los servicios, formularios y procedimientos.	D
Brinda capacitación al personal del CPPCR respecto de cambios específicos en procesos, procedimientos, formularios e instructivos, relacionados con los servicios que se brindan.	V
Coordina y da seguimiento a las redes de Voluntariado del CPPCR	D
Coordina y da seguimiento a la digitalización de expedientes y orden en el archivo.	D
Constante retroalimentación de las jefaturas de los otros departamentos en tema de servicio.	D
Gestión de Recursos Humanos: Reclutamiento de las plazas vacantes, evaluación de desempeño, actividades para los colaboradores, acciones para subir índices de Clima Organizacional.	D
Revisión desde un criterio técnico de las becas del exterior que se quieren publicar en la página web del Colegio.	V
Revisión desde un criterio técnico de las ofertas de empleo que se quieren brindar al colegiado.	V
Apoyo en temas de la Red de Transparencia Institucional	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso a SIAC (consulta), SAP, Control de Asistencia a Capacitación
Correo Electrónico, Carpetas compartidas del área de trabajo

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Riesgo de imagen al servicio que brinda el CPPCR

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (Marque con X)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los departamentos de la Organización	X	
Entidades académicas externas		X
Proveedores		X
Instituciones		X
Asociaciones Regionales y de Profesionales en Psicología		X
Junta Directiva	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad para trasladarse a diferentes puntos del país
Disponibilidad para cambio de horario en caso requerido
Disponibilidad para laborar en horario extendido para cubrir las diferentes actividades

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética y deontológico
Procedimiento de Registro Único de Postgrado
Procedimiento de Incorporación
Procedimientos de capacitaciones
Procedimiento de comunicación
Procedimiento de Financiero
Procedimiento de Recursos Humanos

Protocolo de servicio al cliente interno y externo
--

Políticas Generales del empleado

6.8.2. Oficial de Plataforma

Objetivo del Puesto: Atender las solicitudes de los/as colegiados/as y público en general, que requieren la realización de trámites ya sea en forma presencial o por medios electrónicos.

Puesto inmediato al que reporta: Coordinador (a) de Servicio al Colegiado

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo

	Requisitos
Formación académica:	Bachiller de Secundaria Deseable Técnico o Diplomado en área a fin al puesto.
Experiencia:	Al menos 2 años de experiencia laboral.
Conocimientos:	Servicio al Cliente Trámites administrativos Paquetes de office Redacción de notas u oficios
Conocimientos deseables:	Conocimientos de archivo y gestión documental

Competencias Requeridas

PERFIL DE COMPETENCIAS		
Competencia	Definición	Nivel Esperado
Profundidad en los conocimientos de servicios	Capacidad para conocer los productos y/o servicios de la organización y evaluar la factibilidad de su adaptación a los requerimientos, preferencias y necesidades de los clientes.	A
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño.	B
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o	B

	internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.	
Responsabilidad	Capacidad para encontrar satisfacción personal en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad, con el propósito de contribuir a través de su accionar a la consecución de la estrategia organizacional.	B
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	TEMPORALIDAD
Atender de la central telefónica.	D
Brindar atención personal a colegiados o público que realice trámites físicamente.	D
Confeccionar certificaciones, constancias u oficios sobre temas varios regulados por el Colegio.	D
Confeccionar carné por reposición, renovación o habilitaciones de idoneidad mental para portación de armas.	D
Dar respuestas a las consultas planteadas por medio de correo electrónico.	D
Tramitar la confección de sellos de agua.	D
Tramitar las solicitudes de Uso del Doctorado Social, confeccionar certificado y carné.	D
Recibir, revisar y tramitar las solicitudes de miembro ausente, pensionado o retiro temporal.	D
Proporcionar asesoría a los consultantes de la diferente información contenida en el sitio web del Colegio.	D

Llevar control de materiales vendidos a través de convenios con el Colegio.	D
Recepción y revisión general de formularios de Centros de Cuido.	D
Remitir oficios a Fiscalía cuando los formularios de Centros de Cuido no cumplan con estándares solicitados.	D
Entregar boleta de actualización de datos a los colegiados que se apersonan al Colegio, revisar la información recibida y actualizar en el sistema.	D
Atender las Giras de Servicios que se realizan en Regionales, incluyendo los trámites propios de la Plataforma como formalización de arreglos de pago, venta de formularios, cobro de mensualidades.	V
Recibir y revisar de manera detallada los documentos para incorporación.	D
Recibir documentos de Correos de Costa Rica, y apuntarlos debidamente en el libro de actas.	D
Confeccionar reporte de los trámites realizados, o cualquier otra información que solicite la jefatura.	V
Dar seguimiento a solicitudes de regionales, y manejar los grupos de WhatsApp y Facebook.	D

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Acceso a SIAC (consulta)
Correo Electrónico
Carpetas compartidas del área de trabajo
SQL
Acceso a administración de la página web (información de trámites)

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Riesgo de imagen por incumplimiento de expectativas en el servicio al colegiado

Brindar información a terceros sin previa autorización, trayendo implicaciones disciplinarias y de riesgo para el Colegio.
Elaborar documentos con información errónea por falta de revisión detallada, ocasionando implicaciones disciplinarias y el desmejoramiento del servicio.
Aceptar documentos incompletos, incumpliendo los procedimientos internos, ocasionando implicaciones disciplinarias.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (Marque con X)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Colegiados		X
Público en general		X
Comisiones		X
Proveedores		X
Departamentos del CPPCR	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Utilización de uniforme.
Brindar servicios en actividades dentro del país.
Disponibilidad para horarios flexibles, en atención de eventos específicos (únicamente cuando se requiera por actividades programadas), atención de eventos de días sábados o domingos, con reposición de día libre durante la semana o cambios de jornada.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética y Deontológico
Ley Orgánica
Reglamento a la Ley Orgánica
Procedimiento de Capacitación
Procedimiento de Comisiones
Procedimiento de Evaluación del Desempeño
Reglamentos de idoneidad mental
Política de Condiciones Generales de Empleo
Protocolo de servicio al cliente interno y externo
Pronunciamientos emitidos por este Colegio

6.8.3. Encargada (o) de Archivo Institucional

Objetivo del Puesto: Velar por el adecuado control de los archivos de documentos dentro de la organización, manteniendo registro actualizado de los expedientes de colegiados activos e inactivos, y otros documentos que requieran de resguardo, custodia y registro.

Puesto inmediato al que reporta: Coordinación de Servicio al Colegiado

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo

	Requisitos
Formación académica:	Técnico Medio en Secretariado, Archivística u otro relacionado
Experiencia:	Al menos 1 año en puestos de gestión documental, y en contacto con información confidencial.
Conocimientos:	Registro y control de documentación.

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	A
Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir con la misión de la institución.	B
Adaptabilidad- Flexibilidad	Capacidad para comprender y apreciar perspectivas diferentes, cambiar convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma rápida y eficiente a diversas situaciones, contextos, medios y personas.	A
Pensamiento analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus	B

	interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño.	B

Contenido: Definir funciones y/o acciones en orden de importancia que debe realizar el puesto. Definir temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.

Funciones y acciones	Temporalidad
Archivar todos los documentos resultantes de las diferentes gestiones que los colegiados realizan en su vinculación con el Colegio de Profesionales en Psicología.	V
Implementar normas que regulan el funcionamiento del archivo, referidas a la consulta y préstamo de la documentación, así como las reglas de acceso a la documentación.	V
Brindar informes o bien dar constancia de la documentación que custodia el archivo.	M
Proponer todas aquellas acciones que se consideren oportunas para mejorar, agilizar o facilitar la gestión del archivo.	V
Llevar a cabo el control de calidad de la información contenida en los expedientes remitidos por Plataforma de Servicios.	D
Controlar la recepción de la documentación comprobando la correspondencia entre las hojas remitidas para archivo.	D
Atender las consultas sobre información y la documentación custodiada en el archivo.	D
Enviar documentos a la empresa de archivo externo, siguiendo el debido procedimiento.	A
Comunicar a la jefatura cualquier situación anómala detectada.	V
Otras actividades delegadas por la Jefatura Inmediata que permitan la adecuada gestión documental.	V

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Acceso a SIAC (consulta)

Correo Electrónico
Carpetas compartidas del área de trabajo

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
En caso de pérdida de documentos la organización se expone a incumplir con procedimientos delicados como los disciplinarios.
Brindar información a terceros sin previa autorización, ya que se expone a incumplir con procedimientos delicados como los disciplinarios.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (Marque con X)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los departamentos de la Organización	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Esta persona apoyará a la plataforma de servicios cuando así se requiera.

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios
N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética y Deontológico
Ley Orgánica
Reglamento a la Ley Orgánica
Procedimiento de Capacitación

Procedimiento de Comisiones
Procedimiento de Evaluación del Desempeño
Reglamentos de idoneidad mental
Cualquier otro procedimiento comunicado internamente
Política de Condiciones Generales de Empleo
Protocolo de servicio al cliente interno y externo
Pronunciamientos emitidos por este Colegio

6.9. CIREC

6.9.1. Dirección del Centro de Mediación

Objetivo del Puesto: Administrar desde los criterios de la ley 7727, Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, la admisibilidad y conciliabilidad de cada proceso resolutorio.

Gestionar, crear y desarrollar todos aquellos aspectos que lleven a visibilizar los métodos de resolución de conflictos impactando directamente en el trabajo de cultura de paz que tiene el CPPCR.

Puesto inmediato al que reporta: Directora Ejecutiva

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo:

	Requisitos
Formación académica:	Licenciatura en Psicología Certificado como mediador y conciliador Certificado como facilitador de círculos de paz Certificado como facilitador en prácticas restaurativas
Experiencia:	Más de 5 años de experiencia como profesional Más de 4 años certificados, en el manejo de métodos de Resolución alternativa de conflictos Mínimo 300 horas como mediador conciliador (certificadas) Manejo de grupo Coordinación de eventos académicos
Conocimientos:	Conocimiento de la ley RAC 7727 Criterios de admisibilidad y conciliabilidad Desarrollo de filtro Creación y manejo de expedientes Procesos administrativos Manejo de las diferentes metodologías de RAC

Competencias Requeridas

Competencias	Definición	Nivel Requerido
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de	A

	contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	
Negociación	Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar. Planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos. Centrarse en el problema y no la persona.	A
Credibilidad Técnica	Capacidad para alcanzar con precisión los objetivos planteados, superar los estándares de calidad establecidos, al comprender la esencia de los problemas complejos, generar soluciones prácticas y aplicables, y brindar beneficios tanto para el cliente como para la organización. Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional y constituirse en un referente a quien consultar.	A
Manejo de crisis	Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflicto, y, al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco de la organización.	A
Capacidad de planificación y organización	Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

Funciones y acciones	Temporalidad
Supervisar y dirigir la prestación de los servicios del Centro, para que estos se lleven a cabo de manera eficiente y conforme a la Ley 7727, el Decreto, el Reglamento, el Código de Ética y principios generales de la ética.	D
Aplicar los controles financieros necesarios para la buena marcha del Centro.	D
Desarrollar y coordinar, con la administración del Colegio de Profesionales en Psicología los programas de difusión, investigación y desarrollo de la mediación y otros métodos.	SM

Coordinar la elaboración y actualización de la lista de mediadores del Centro.	SM
Asignar, según los casos que tramite el Centro, las personas mediadoras o facilitadoras que van a participar, así como el método RAC por aplicar. De la misma forma, velará por el buen desarrollo de los procesos de mediación y otros métodos RAC que tramite el Centro.	V
Asesorar y supervisar a las personas mediadoras en su función.	V
Brindar seguimiento a los acuerdos realizados en el Centro	V
Atender las convocatorias del Tribunal de Honor y la Fiscalía, ante procesos disciplinarios.	
Organizar el desarrollo y coordinación de programas de capacitación y actualización en mediación o conciliación, círculos de paz, prácticas restaurativas y otros temas relacionados con la resolución alterna de conflictos.	SM
Recomendar a la Junta Directiva el establecimiento de los procesos administrativos necesarios para el desarrollo de las actividades del Centro.	V
Elaborar el plan de trabajo y presupuesto anual del Centro.	A
Elevar a consideración de la Junta Directiva, la autorización de los programas del Centro que requieran representación legal del mismo.	V
Proponer a la Junta Directiva la inscripción y exclusión de mediadores, manteniendo al día el libro de registro de mediadores.	SM
Elaborar los informes técnicos y administrativos que solicite la Junta Directiva del Colegio.	Trimestral
Llevar el Control de Asistencia, evaluación y logística de las Capacitaciones	V
Atender las consultas relacionadas a mediaciones y otras metodologías	D
Presentar los informes cuatrimestrales a la DINARAC	Cuatrimestral
Proponer e implementar campañas de divulgación para dar a conocer el CIREC	V
Promocionar mediante visitas a diferentes segmentos de mercado los servicios del CIREC	M
Coordinar toda la logística de las capacitaciones impartidas desde el CIREC velando por que los proveedores cumplan con lo establecido a nivel administrativo.	SM

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar)

Roles de Seguridad
Administrador FB del CIREC
Correo Electrónico
Página Web para publicar eventos

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Imagen y reputación del CIREC, así como del CPPCR

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (**Marque con X**)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Todos los Departamentos de la Organización	X	
Proveedores		X
Instituciones Públicas		X
Colegiados		X
Organizaciones Privadas		X
DINARAC		X
Centro RAC y Casas de Justicia		X
Otros Colegios Profesionales		X
Fiscalía CPPCR	X	
Junta Directiva	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej. viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Desplazarse fuera del GAM

Beneficios y/o servicios: Definir beneficios asociados al puesto.

Beneficios y/o servicios

N/A

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Ley 7727 de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social
Reglamento del CIREC
Reglamento de DINARAC
Ley Orgánica
Reglamento de la Ley Orgánica
Código de Ética y Deontológico
Política de Condiciones Generales de Empleo

6.10. Oficina de Asesoría Técnica e Investigación

6.10.1. Asesoría Técnica

Objetivo del Puesto: Brindar el servicio de respuesta a las consultas formuladas al área de Asesoría Técnica, respaldando a través de documentos normativos vigentes, así como la administración de los indicadores generados.

Puesto inmediato al que reporta: Dirección Ejecutiva

Puestos que le reportan: N/A

Requisitos del puesto de trabajo

	Requisitos
Formación académica:	Mínimo Licenciatura en Psicología Deseable Postgrado en Psicología
Experiencia:	Al menos 5 años de experiencia
Conocimientos:	Servicio al Cliente Administración de indicadores de gestión Conocimiento y aplicación de diversos conocimientos de la psicología Redacción de oficios formales Manejo archivos electrónicos Paquetes de office (Word, Excel y Power Point)

Competencias Requeridas

Competencia	Definición	Nivel Esperado
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	A

Gestión y logros de objetivos	Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionar y formar personas, delegar, generar directrices, planificar, diseñar, analizar información, movilizar recursos organizacionales, controlar la gestión, sopesar riesgos e integrar las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.	A
Pensamiento analítico	Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, a fin de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.	A
Credibilidad Técnica	Capacidad para alcanzar con precisión los objetivos planteados, superar los estándares de calidad establecidos, al comprender la esencia de los problemas complejos, generar soluciones prácticas y aplicables, y brindar beneficios tanto para el cliente como para la organización. Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional y constituirse en un referente a quien consultar	A
Iniciativa	Capacidad para actuar proactivamente y pensar en acciones futuras con el propósito de crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás.	A

Contenido: Definir funciones y/o acciones **en orden de importancia** que debe realizar el puesto. Definir **temporalidad: D: diaria, S: semanal, M: mensual, SM: semestral, A: anual y/o V: variable.**

PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	TEMPORALIDAD
Administrar el correo institucional para la recepción de consultas técnicas.	D
Registrar en la matriz de consultas frecuentes, las consultas a contestar de las personas colegiadas activas y al día con sus responsabilidades.	D

Formular la respuesta adecuadas a las consultas realizadas por agremiados/as o público en general, en un plazo no mayor a 30 días naturales.	D
Realizar la investigación necesaria para brindar respuesta en casos que no existan respuestas previas brindadas por el área de Asesoría Técnica o por la Junta Directiva.	D
Atender consultas técnicas y cuando corresponda, remitirlas a Junta Directiva, para que emita la respuesta.	V
Brindar información telefónica a las personas consultantes, de la metodología correcta de formular las consultas.	D
Actualizar el sitio web con las preguntas frecuentes y verificar vigencia de las respuestas, según los cambios generados a los documentos de referencia.	V
Investigar y responder a encargos técnicos de la Junta Directiva y Dirección Ejecutiva.	V
Participar en comisiones, equipo de trabajo y otras actividades a solicitud de la Junta Directiva y Dirección Ejecutiva.	V
Apoyar en la atención de la “Línea Aquí Estoy”	D
Generar informes periódicos de los indicadores del servicio de asesoría técnica.	SM

Roles de Informática (Sistemas que debe utilizar).

Roles de Seguridad
Acceso a SAP
Correo Electrónico
Sitio Web con usuario para actualización

Riesgos del Puesto (En caso de no ejecutar las funciones críticas cuál sería el impacto)

Riesgos del Puesto
Riesgo de imagen del Colegio en caso de brindar información incorrecta.

Interrelación: Anotar las organizaciones, entidades y departamentos externos y/o internos con los que se relaciona para la realización de las funciones (Marque con X)

Organizaciones, entidades y/o departamentos	Interno	Externo
Personas colegiadas		X
Personas usuarias consultantes		X
Instituciones Públicas		X
Junta Directiva		
Departamentos del CPPCR	X	

Características especiales del puesto: Condiciones específicas que tendrá el colaborador en este puesto, ej.: viajar fuera del área metropolitana, viajar fuera del país, utilización del vehículo y otros.

Características especiales del puesto
Disponibilidad de jornada flexible.

Documentos relacionados: Anotar los procedimientos, políticas y/o documentos que el puesto debe conocer y utilizar en el desarrollo de sus funciones, con su respectivo código.

Documento relacionado
Código de Ética
Ley Orgánica
Reglamento a la ley orgánica del CPPCR
Ley General de Salud
Reglamento Evaluación Psicológica de Idoneidad Mental para laborar en Centros de Atención Integral Infantil
Reglamento Evaluación Psicológica de Idoneidad Mental para Solicitantes de Adopción
Reglamento a la ley de servicios de seguridad privados N38088-SP
Reglamento a la ley de armas y explosivos N37985-SP
Reglamento para realizar EIMPPA – CPPCR. Documento actual
Leyes, reglamentos o lineamientos relacionados con la Salud Mental
Pronunciamientos realizados por la Junta Directa y Fiscalía
Política de Condiciones Generales de Empleo