



Título:	Encargada de la Unidad de Atención al Usuario	Código:	312
----------------	--	----------------	------------

Institución:	Ministerio de Obras Públicas	Código:	43
Unidad Superior:	Dirección General de Tránsito	Código:	01.04.03
Unidad Inmediata:	Delegación Oriental	Código:	01.04.03.07
Puesto Superior Inmediato:	Jefe de Delegación Oriental	Código:	311

1. Misión

Atender al usuario, proporcionando una respuesta a las solicitudes o tramites que realiza ante el Viceministerio de Transporte a nivel Nacional, así como brindar asesoría Jurídica y orientación sobre estas respuestas con eficiencia y amabilidad. Con el propósito de satisfacer una necesidad demandada por el peticionante. En base a las normas y las leyes, del reglamento que nos rigen.

2. Clasificación del Puesto

Nivel	Segmento	Competencia	Solución de Problemas	Responsabilidad
5	001	C/I/2	C/3-	C/O/C

PuestoTipo:	Colaborador Administrativo IV	011.020.4
Tipología:	Colaborador Administrativo III	Familia: Administración y Servicios Generales
Grado académico definido en la Tipología	Bachiller Técnico Vocacional	

3. Supervisión Inmediata

N/A

4. Funciones Básicas

Atender de forma eficiente a todos los usuarios que realizan solicitudes o trámites ante el Viceministro de Transporte, a fin de que el usuario se retire satisfecho con el servicio brindado.

Revisar si existen respuestas a los trámites o solicitudes a fin de notificar en caso que hubiera respuesta y de que el usuario pueda continuar con el proceso en las oficinas en Sertracen o Instituciones correspondientes. En caso de que ya no haya respuesta comunicar al usuario que la solicitud se encuentra en proceso con el propósito de que el usuario siga en espera de la respuesta.

Elaborar e imprimir Acta de entrega y finalización de trámite a través del sistema informático en caso de haber respuesta, con el objetivo de actualizar sistema y archivo físico para tener un mejor control sistemático y físico como comprobantes en caso de investigación.



Imprimir reporte de las solicitudes entregadas en forma diaria, así como elaborar reporte de actas notificadas, con el propósito de controlar las entregas y tener respaldo en caso de reclamo.

Remisión de reporte de solicitudes y actas entregadas a las unidades correspondientes Dirección General de Transporte, Dirección de Transito, Unidad Jurídica de Transito y Transporte, Unidades de Procedimiento Legales. A fin de cumplir con órdenes emanadas por los Jefes de las Unidades correspondientes.

5. Contexto del Puesto de Trabajo

5.1 Resultados Principales

- Brindar atención al usuario relacionado a consultas de trámites.
- Notificar respuestas y realizar entrega (Resoluciones o cualquier documentos solicitado por el usuario que sea competencia del Viceministerio de Transporte).
- Darle asistencias jurídicas a las respuestas entregadas y trámites a realizar posteriormente.
- Brindar asesoría jurídica en cuanto a las resoluciones entregados en los casos que amerite.
- Revisar todo poder jurídico que presenten los usuarios para observarlo si esta pegados a la ley del notariado.

5.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Disposiciones Administrativas didácticas por las autoridades del VMT.
- Ley de ética Gubernamental.
- Ley de Transporte y Transito.
- Normativas y Reglamento que rigen el Viceministerio de Transporte.
- Leyes que rigen la Constitución de la Republica.
- Ley del notariado
- Ley civil Pro. Civil y ley de ética profesional.

6. Perfil de Contratación

6.1 Formación Básica

Grado Académico	Requerimiento	Especialidades de Referencia
Graduado Universitario	Indispensable	Licenciatura en Ciencias Jurídicas

Idioma	Requerimiento
No Requiere	Opcional



6.2 Conocimientos Específicos

Competencia		Requerimiento
1	Leyes de Transito y Transporte Terrestre	Indispensable
2	Leyes Jurídicas relacionadas y apegadas al Transporte(Decretos)	Deseable
3	Ley Procesal Penal	Deseable

6.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio de Apoyo (sin personal a cargo) - SAE	
	Personal del Servicio de Apoyo (con personal a cargo) - SAE/M	
Competencia	SAE Grado	SAE/M Grado
Compromiso con el Servicio Público	2	2
Pensamiento Analítico	2	2
Orientación a Resultados	2	2
Orientación al Ciudadano	2	2
Gestión de Equipo	-	2
Trabajo en Equipo	2	2
Búsqueda de Información	2	2
Preocupación por el Orden y la Calidad	2	3

6.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
no aplica	No Requiere

7. Otros Aspectos

no aplica

--	--	--



Elaboró

Visto Bueno

Aprobación

Fecha de Actualización: 29/11/2012

Aprobado