



Título:	Jefe de Unidad de Atención al Usuario	Código:	353
----------------	--	----------------	------------

Institución:	Ministerio de Obras Públicas	Código:	43
Unidad Superior:	Unidad Administrativa VMT	Código:	01.04.06
Unidad Inmediata:	Unidad de Atención al Usuario	Código:	01.04.06.02
Puesto Superior Inmediato:	Director General de Transporte Terrestre	Código:	328

1. Misión

Atender al usuario, proporcionado 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, de acuerdo a las normas técnicas de control interno establecidas en el Ministerio.

2. Clasificación del Puesto

Nivel	Segmento	Competencia	Solución de Problemas	Responsabilidad
8	002	E/I/2	D/2+	C/O/C

PuestoTipo:	Jefe / Supervisor de Equipo de Administrativo IV	011.055.4
Tipología:	Jefe de Área Operativa	Familia: Administración y Servicios Generales
Grado académico definido en la Tipología	Estudiante Universitario (3 +)	

3. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Principal	Código
Auxiliar Administrativo		003-11
Médico		069-2
Auxiliar de Mantenimiento	Realizar las actividades, correspondientes al mantenimiento de instalaciones, limpieza, albañilería, carpintería, pintura, fontanería y jardinería; y la supervisión del mantenimiento de edificios, con el objetivo de que los empleados tengan un ambiente agradable, y el personal que visita el MOPTVDU pueda llevar una buena imagen de la institución.	128-3
Toxicólogo		305-1



Encargada de Recepción	Recibir correspondencia, atender llamadas telefónicas, asesorar en cada una de las consultas a los usuarios del Ministerio de acuerdo a las normas establecidas dentro del MOPTVDU para poder cumplir las metas y objetivos trazados dentro de la institución de una manera oportuna.	354
Agente de Atención al Usuario	Brindar atención al usuario de una manera eficiente y con amabilidad, proporcionando las respuestas necesarias de acuerdo a las Normas , Reglamentos y Leyes Jurídicas de solicitudes o tramites presentados en el Viceministerio de Transporte, así como brindar Asesoría jurídica y orientación con respecto a los diferentes procesos a realizar, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios por medio de las instrucciones del jefe superior y así poder obtener buenos resultados dentro del MOPTVDU	355
Colaborador Administrativo Atención al Usuario	Brindar atención al usuario de una manera eficiente y con amabilidad, proporcionando las respuestas necesarias de acuerdo a las Normas , Reglamentos y Leyes Jurídicas de solicitudes o tramites presentados en el Viceministerio de Transporte, así como brindar Asesoría jurídica y orientación con respecto a los diferentes procesos a realizar, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios por medio de las instrucciones del jefe superior y así poder obtener buenos resultados dentro del MOPTVDU.	356
Encargado de Atención a Usuario	Revisión, confrontación, ingreso, orientación, información, consultas, de los documentos de los diferentes procesos que se realizan dentro de la institución o que los usuarios solicitan información de acuerdo a las normas técnicas de control interno establecidas en el MOPTVDU.	357

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.

Atender el llamado del titular en caso de emergencia

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	Deseable	Licenciatura en Ciencias Jurídicas



Idioma	Requerimiento
No Requiere	Opcional

6.2 Conocimientos Específicos

Competencia	Requerimiento
1 Leyes de Transito y Transporte Terrestre	Deseable
2 Leyes Jurídicas relacionadas y apegadas al Transporte(Decretos)	Deseable
3 Ley Procesal Penal	Deseable
4 Ley de Notariado	Deseable
5 Conocimiento de computación	Deseable

6.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo) - STE/M	
Competencia	Grado	
Compromiso con el Servicio Público	2	
Pensamiento Analítico	3	
Orientación a Resultados	3	
Orientación al Ciudadano	2	
Impacto e Influencia	3	
Gestión de Equipo	3	
Trabajo en Equipo	2	
Búsqueda de Información	3	
Preocupación por el Orden y la Calidad	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: 04/12/2012

Aprobado