



Título:	Agente de Atención al Usuario	Código:	355
----------------	--------------------------------------	----------------	------------

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:	Jefe de Unidad de Atención al Usuario	Código:	353

1. Misión

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

2. Clasificación del Puesto

Nivel	Segmento	Competencia	Solución de Problemas	Responsabilidad
3	001	C-/I/2	B/2-	B/0/R

PuestoTipo:	Secretaria Auxiliar / Auxiliar Administrativo	011.025.1
Tipología:	Secretaria I	Familia: Administración y Servicios Generales
Grado académico definido en la Tipología	Bachiller Técnico Vocacional	

3. Supervisión Inmediata

N/A

4. Funciones Básicas

Recibir y enviar correspondencia en el sistema a fin de que todos los procesos queden registrados y puedan cargarse en la base del sistema de datos de la Unidad de Atención a Usuario, y así poder notificarle al usuario respecto a su solicitud.

Brindar atención de manera eficiente a todos los usuarios que realizan solicitudes o trámites ante el Viceministerio de Transporte.

Revisar si el proceso correspondiente del usuario ya finalizo, para poder notificarle de que puede retirar su información del trámite que había solicitado.

Elaboración de actas e inventarios después de la finalización de cada trámite solicitado por los usuarios y así poder



mantener un archivo actualizado de los diferentes procesos que se realizan en el VMT.

Elaboración de reportes y revisiones de las diferentes solicitudes entregadas diariamente a los diferentes usuarios en el VMT.

Remisión de las actas elaboradas a las diferentes unidades Correspondientes, según las instrucciones del jefe inmediato.

Revisión y supervisión de trámites en proceso en SERTRACEN para que estos se puedan realizar de manera oportuna.

Orientar al usuario en los diferentes procesos a realizar en el VMT.

Brindar información precisa y concisa al usuario, sobre los requisitos establecidos por cada Unidad o Dirección y entrega de formularios estipulados según el trámite a realizar, y así poder realizar el proceso de manera correcta.

Recibir suministros a proveedores, con el objetivo de verificar que estos cumplan con las especificaciones establecidas y así poder contar con los insumos necesarios para poder realizar las actividades diarias dentro de la Unidad.
Remitir los diferentes expedientes en forma física a cada unidad o Dirección y así poder generar un reporte diario de ingreso y salidas de expedientes para los respectivos procesos.

realizar el control de los suministros de bodega e inventariar la cantidad de materiales en existencia y así poder realizar los diferentes pedidos.

manejar las tarjetas de Kardex de los suministros del almacén a fin de mantener un control efectivo de la cantidad de inventarios realizados.

Elaborar pólizas de pago de servicios básicos del edificio del VMT a fin de gestionar ante el MOP, el pago oportuno de las mismas y mantener siempre la cobertura de dichos servicios.

Actualizar el control de cumplimiento de metas del Plan de trabajo. El cual tiene como propósito de mostrar el nivel de logros de las proyecciones estipuladas para el año y a la vez, fuente informativa para proyecciones futuras.

Brindar apoyo al Guardalmacén en las diferentes actividades y así poder cumplir los objetivos establecidos en el MOPTVDU.

Atender el llamado del titular en caso de emergencia.

5. Contexto del Puesto de Trabajo

5.1 Resultados Principales

- Control de correspondencia eficiente.
- Asesoría en general a los diferentes usuarios del VMT
- Controles de inventario actualizado
- Resolución de manera oportuna a los trámites solicitados por los usuarios.
- Atención de manera eficiente al público que visita las instalaciones de la Unidad.

5.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Normas de Control Interno del MOPTVDU
- Reglamento Interno
- Ley de corte de Cuentas



- Ley de transporte terrestre
- Instrucciones del jefe superior

6. Perfil de Contratación

6.1 Formación Básica

Grado Académico	Requerimiento	Especialidades de Referencia
Bachiller General	Indispensable	

Idioma	Requerimiento
No Requiere	Opcional

6.2 Conocimientos Específicos

Competencia	Requerimiento
1 Ley del proceso penal	Indispensable
2 Ley de notariado	Indispensable
3 Paquetes computacionales	Indispensable
4 Conocimientos de inventario	Indispensable

6.3 Perfil de Competencias Conductuales

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

6.4 Experiencia Previa



Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Capacitación intensiva y previa e identificaron con los Términos, conceptos y procedimientos	Hasta un año

7. Otros Aspectos

No aplica

Elaboró	Visto Bueno	Aprobación
---------	-------------	------------

Fecha de Actualización: 04/12/2012

Aprobado