



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**PRACTICA PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS
BASADO EN COMPETENCIAS”**

PROMOTORA DEL COMERCIO EXTERIOR DE COSTA RICA

Tomo II

**ELABORADO POR:
GEMA HERNANDEZ BONILLA**

**PROFESOR ASESOR:
OMAR BERMUDEZ HIDALGO**

SAN JOSE, 2007



INDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| A. Beneficiarios del manual de puestos | 2 |
| B. Instrucciones de uso del manual | 4 |
| C. Estructura del manual descriptivo de puestos | 5 |
| D. Glosario | 8 |
| E. Propuesta del manual descriptivo de puestos | 10 |

INDICE DE PUESTOS POR DEPARTAMENTO

| | |
|--|------------|
| Gerencia General | 11 |
| Ejecutivo de Inversiones | 12 |
| Auditoría Interna | 19 |
| Jefe de Auditoría Interna | 20 |
| Auditor | 29 |
| Gerencia Administrativa Financiera | 37 |
| Encargado de Control Interno | 38 |
| Servicios Generales y Compras | 46 |
| Jefe de Servicios Generales y Compras | 47 |
| Mensajero I | 56 |
| Mensajero II | 62 |
| Asistente de Servicios Generales y Compras | 68 |
| Auxiliar de Servicios Generales y Compras | 76 |
| Asistente Administrativo | 83 |
| Contabilidad | 90 |
| Jefe de Contabilidad | 91 |
| Analista Financiero | 99 |
| Encargado de Cuentas por Cobrar | 107 |
| Encargado de Cuentas por Pagar | 115 |
| Contador Profesional | 122 |
| Encargado de Sistema NAF | 130 |
| Tesorero | 137 |
| Informática | 144 |
| Jefe de Informática | 145 |
| Ingeniero de Sistemas | 154 |
| Encargado de Proyectos | 162 |
| Analista de Sistemas | 170 |

| | |
|--|------------|
| Encargado Servicio al Cliente Interno | 177 |
| Encargado de Comunicaciones y redes | 184 |
| Encargado de Soporte de Sitio Web | 192 |
| Encargado Servicio al Cliente Externo | 199 |
| Gerencia de Ventanilla Única de Comercio Exterior | 206 |
| Gerente de Ventanilla Única de Comercio Exterior | 207 |
| Asistente de Gerencia de Ventanilla Única | 216 |
| Asesor de Trámites de Exportación de Ventanillas Desconcentradas | 226 |
| Asesor de Trámites de Exportación | 235 |
| Asesor de Trámites de Importación | 246 |
| Cajero | 254 |
| Gerencia de Operaciones | 262 |
| Gerente de Operaciones | 263 |
| Abogado (Operaciones) | 273 |
| Ejecutivo de Cuenta | 281 |
| Supervisor de Operaciones | 290 |
| Encargado de Informes Anuales | 298 |
| Analista de Solicitudes | 307 |
| Encargado de Medición de techo industrial | 316 |
| Jefe de Análisis de Incentivos | 324 |
| Analista del Régimen Devolutivo de Derecho | 335 |
| Gerencia de Mercadeo Internacional | 342 |
| Gerente de Mercadeo Internacional | 343 |
| Coordinador de Proyecto Imagen País | 353 |
| Coordinador de Programas Sectoriales | 361 |
| Promotor de Exportaciones | 370 |
| Asistente de Promoción de Exportaciones | 379 |
| Director Oficina Promoción Comercial | 388 |
| Asistente de Oficina Promoción Comercial | 397 |



**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



| | |
|---|------------|
| Promotor Regional | 404 |
| Encargado de Logística | 413 |
| Dirección de Estudios Económicos | 422 |
| Director de Estudios Económicos | 423 |
| Encargado de Centro de Documentación | 432 |
| Asistente de Información Comercial | 440 |
| Dirección de Asesoría Legal | 447 |
| Abogado | 448 |
| Secretaria de Actas | 456 |
| Dirección de Recursos Humanos | 464 |
| Auxiliar de Personal | 465 |
| Recepcionista | 473 |
| Miscelánea | 480 |

INDICE DE PUESTOS EN ORDEN ALFABETICO

| | |
|---|-----|
| Abogado_____ | 441 |
| Abogado (Operaciones)_____ | 270 |
| Analista de Sistemas_____ | 167 |
| Analista de Solicitudes_____ | 304 |
| Analista del Régimen de Derecho Devolutivos_____ | 330 |
| Analista Financiero_____ | 99 |
| Asesor de Trámites de Exportación_____ | 232 |
| Asesor de Trámites de Exportación de Ventanillas Desconcentradas_____ | 223 |
| Asesor de Trámites de Importación_____ | 243 |
| Asistente Administrativo_____ | 83 |
| Asistente de Gerencia de Ventanilla Única_____ | 213 |
| Asistente de Información Comercial_____ | 433 |
| Asistente de Oficina Promoción Comercial_____ | 392 |
| Asistente de Promoción de Exportaciones_____ | 374 |
| Asistente de Servicios Generales y Compras_____ | 68 |
| Auditor_____ | 29 |
| Auxiliar de Personal_____ | 458 |
| Auxiliar de Servicios Generales y Compras_____ | 76 |
| Cajero_____ | 251 |
| Contador Profesional_____ | 121 |
| Coordinador de Programas Sectoriales_____ | 356 |
| Coordinador de Proyecto Imagen País_____ | 348 |
| Director de Estudios Económicos_____ | 417 |
| Director Oficina Promoción Comercial_____ | 383 |
| Ejecutivo de Cuenta_____ | 278 |
| Ejecutivo de Inversiones_____ | 12 |



**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



| | |
|--|-----|
| Encargado de Centro de Documentación | 425 |
| Encargado de Comunicaciones y redes | 181 |
| Encargado de Control Interno | 38 |
| Encargado de Cuentas por Cobrar | 107 |
| Encargado de Cuentas por Pagar | 114 |
| Encargado de Informes Anuales | 295 |
| Encargado de Logística | 407 |
| Encargado de Medición de techo industrial | 312 |
| Encargado de Proyectos | 160 |
| Encargado de Sistema NAF | 128 |
| Encargado de Soporte de Sitio Web | 189 |
| Encargado Servicio al Cliente Externo | 196 |
| Encargado Servicio al Cliente Interno | 174 |
| Gerente de Mercadeo Internacional | 338 |
| Gerente de Operaciones | 260 |
| Gerente de Ventanilla Única de Comercio Exterior | 204 |
| Ingeniero de Sistemas | 152 |
| Jefe de Análisis de Incentivos | 319 |
| Jefe de Auditoría Interna | 20 |
| Jefe de Contabilidad | 91 |
| Jefe de Informática | 143 |
| Jefe de Servicios Generales y Compras | 47 |
| Mensajero I | 56 |
| Mensajero II | 62 |
| Miscelánea | 472 |
| Promotor de Exportaciones | 365 |
| Promotor Regional | 399 |
| Recepcionista | 466 |
| Secretaria de Actas | 449 |



**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



| | |
|---------------------------|-----|
| Supervisor de Operaciones | 287 |
| Tesorero | 135 |

INTRODUCCIÓN

Un Manual Descriptivo de Puestos es una herramienta administrativa de Recursos Humanos que ayuda a la organización en todas sus áreas a identificar funciones, responsabilidades, requisitos y otros factores que demanda el puesto.

El siguiente Manual Descriptivo es el resultado del análisis realizado a cada uno de los puestos de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER).

A. BENEFICIARIOS DEL MANUAL DE PUESTOS

El presente Manual Descriptivo de Puestos basado en competencias fue elaborado para la Dirección de Recursos Humanos de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), sin embargo, se espera que sea de utilidad para cualquier interesado en su contenido dentro de la Institución.

Dentro de los beneficiarios se encuentran:

1. Funcionario.

Al contar con una herramienta donde se describe los aspectos más importantes del puesto que desempeña en la institución, esta le permite conocer con precisión lo que debe hacer, le señala sus responsabilidades, le impide que en sus funciones invada el campo de otros, etc.

El funcionario puede tener en el manual una fuente importante de evaluación al comparar las actividades que realiza con las que debería realizar y la frecuencia de realización de las mismas.

2. Jefaturas, Directores y Gerentes de área.

Al contar con un manual de puestos, les permite tener un conocimiento preciso y completo de las operaciones encomendadas a su vigilancia, permitiéndoles planear y distribuir mejor el trabajo.

En el proceso de capacitación a sus subordinados, les ayuda a explicar al trabajador la labor que debe desarrollar, además de los conocimientos que deben transmitirle a los nuevos colaboradores de manera que le permita un buen desempeño en el desarrollo de las funciones cuando ingrese definitivamente a su puesto de trabajo.

3. Dirección de Recursos Humanos.

Dentro del Departamento de Recursos Humanos el manual de puestos juega un papel relevante, debido a que facilita las siguientes actividades:

- a. Reclutamiento, selección y contratación del personal. Para estos procesos, el manual proporciona los requisitos mínimos a solicitar a los candidatos para que puedan ser contratados por la institución.
- b. Los programas de inducción, da a conocer al departamento las herramientas que se le deben proporcionar a los nuevos funcionarios, con el fin de capacitarlos en lo que realmente aportará en sus labores cotidianas.
- c. Evaluación de desempeño del personal, el manual suministra una base para determinar los aspectos a evaluar.
- d. Es requisito indispensable para establecer un sistema de valuación de puestos.
- e. En el proceso de capacitación, el manual nos da un conocimiento amplio de las funciones que realiza cada persona y de esta manera se puede determinar que las capacitaciones que reciba el funcionario sean aquellas que realmente aporten valor a sus funciones y le permita reforzar sus conocimientos para desempeñar mejor su trabajo.

B. INSTRUCCIONES DE USO DEL MANUAL

Este documento debe ser utilizado como una herramienta en la Administración de Personal. Debe estar abierto al análisis de todas las áreas de la institución para que su contenido se enriquezca y que se pueda ajustar a los cambios que se presentan a través del tiempo.

El Manual Descriptivo de Puestos se encuentra ordenado por departamentos (Gerencia General, Auditoría Interna, Gerencias y Direcciones de Área), de manera que para localizar un puesto basta con conocer el departamento en el que se encuentra ubicado y consultar el índice.

En caso de que el usuario no conozca el departamento al que pertenece un puesto específico, también se dispone de un índice alfabético en el que el usuario del manual podrá identificar el puesto con solo ubicarlo según su nombre.

C. ESTRUCTURA DEL MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS

Los perfiles de cada uno de los puestos se dividen en perfil del puesto y perfil de la persona es decir del ocupante idóneo del puesto

A continuación, se muestra en forma general la estructura que integra el manual de puestos:

1. Encabezado

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|-----------------------------------|-------------------------|----------------|
| Nombre del puesto: | Departamento: | Código: |
| Puesto del jefe inmediato: | Jornada laboral: | Fecha: |

Organigrama

2. Perfil del puesto:

- a. **Resumen del puesto:** Proporciona la razón de ser del puesto. Establece en forma resumida y general el tipo de trabajo que constituyen la esencia del puesto.
- b. **Tareas:** en esta parte se determinan y define cada una de las actividades desempeñadas por los funcionarios y la periodicidad (diario, semanal, quincenal, etc.) con que las actividades son realizadas.
- c. **Responsabilidades del cargo:** en este punto se especifican las principales responsabilidades (por equipo de oficina, fondos o valores, información confidencial y toma de decisiones) que posee una persona que se desempeña en un puesto específico.
- d. **Consecuencias de errores:** se explica aquellas causas que se producen por un mal desempeño del ocupante del puesto, lo cual provoca consecuencias para toda la Institución.
- e. **Supervisión:** en esta sección, se muestra si el ocupante ejerce supervisión sobre algún subordinado y de quien recibe supervisión.
- f. **Condiciones de trabajo:** se expone las características ambientales encontradas en el puesto de trabajo, además se encuentra el tipo de esfuerzo (físico y mental) que requiere el puesto.
- g. **Relaciones de trabajo:** en este segmento de la descripción del puesto, se describe la relación laboral del ocupante con miembros que laboran en PROCOMER y con personas, departamentos y empresas externas a PROCOMER.

3. Perfil de la persona (ocupante idóneo del puesto)
- a. Formación académica: en este punto, se detalla el nivel de educación mínimo que se requiere para ocupar el cargo.
 - b. Cursos y conocimientos: se establecen cuales son las capacitaciones y conocimientos necesarios que la persona en un puesto reciba o conozca para un mejor desempeño de su puesto de trabajo.
 - c. Experiencia: se define el tiempo de experiencia que se considera necesario para el desempeño eficiente de un cargo específico.
 - d. Idiomas: se describen los idiomas y el grado requerido por el puesto.
 - e. Paquetes computacionales: se detallan los paquetes computacionales y el nivel requerido por el puesto.
 - f. Inducción: se indica todas las charlas que se le deben dar como nuevo funcionario de la institución en la cual se exponen aspectos como políticas, normas, horarios y demás aspectos propios de la cultura organizacional.
 - g. Requisitos legales: se indican todos aquellos documentos que son requisitos para ocupar el puesto (incorporaciones a colegios profesionales, licencia).
 - h. Competencias: se detallan la competencias cardinales (generales) y específicas y su respectivo nivel requerido.

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

D. GLOSARIO

1. Puesto de trabajo. Es el conjunto de actividades desarrolladas por el colaborador. Según lo explica Chiavenato (1999, p. 330) el cargo es una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás.
2. Resumen del puesto. Constituye la razón de ser del cargo, el objetivo que se persigue en el puesto, sintetiza la razón fundamental de la existencia del puesto y su aporte a la gestión empresarial.
3. Tareas del puesto. Para Chiavenato (1999, p.332) son los elementos que conforman un rol de trabajo y que debe cumplir el ocupante de un cargo.
4. Tareas diarias. Se entiende como todas aquellas actividades realizadas todos los días por la persona en un puesto específico.
5. Tareas semanales. Son todas aquellas labores efectuadas por semana.
6. Tareas quincenales. Son todas aquellas labores realizadas por quincena.
7. Tareas mensuales. Son todas aquellas labores efectuadas al mes.
8. Otras tareas. Son todas aquellas actividades que no calzan en ninguno de los rubros anteriores como: funciones anuales, trimestrales y semestrales.
9. Consecuencias del error. Son todas aquellas causas que se producen por un mal desempeño del ocupante del puesto, lo cual provoca consecuencias para toda la Institución.

10. Condición ambiental. Se refiere a las condiciones de trabajo del lugar donde se desarrollan las labores y sus alrededores, que pueden hacer de su trabajo un lugar agradable, desagradable o sujeto a riesgos.
11. Cursos. Actividades orientadas a proporcionar conocimientos y con las cuales el ocupante del puesto debe de contar.
12. Conocimientos. Noción y entendimiento de la naturaleza, cualidades y relaciones de aspectos relacionados con la naturaleza del trabajo obtenidas mediante las facultades intelectuales.
13. Competencias. Según Spencer y Spencer “competencia es una característica subyacente¹ en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y con una performance superior en un trabajo o situación.
14. Competencias cardinales. Son aquellas que deberán poseer todos los integrantes de la Institución.
15. Competencias específicas. Son aquellas que son para ciertos colectivos de personas.

¹ Significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales.

E. PROPUESTA DEL MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS

Dentro de la propuesta del manual, se recomienda el cambio de nomenclatura de los siguientes puestos:

Cuadro # 1
CAMBIOS DE NOMENCLATURA PROPUESTOS
Octubre, 2007

| Nombre del puesto | |
|---|--|
| Actual | Propuesto |
| Mensajero | Mensajero I |
| Mensajero | Mensajero II |
| Asistente de Contabilidad | Encargado de Cuentas por Cobrar |
| Asistente de Contabilidad | Encargado de Cuentas por Pagar |
| Analista de Sistemas | Encargado del Sistema NAF |
| Coordinador de Base de Datos | Encargado de Soporte a Sitio Web |
| Asesor de Trámites de Exportación de Ventanillas Descentralizadas | Asesor de Trámites de Exportación de Ventanillas Desconcentradas |
| Analista de Informes CAT's | Jefe de Análisis de Incentivos |
| Coordinador de Logística | Coordinadora de Proyecto Imagen País |
| Auditor Interno | Jefe de Auditoría Interna |
| Asistente de Auditoría | Auditor |
| Recepcionista bilingüe | Recepcionista |

FUENTE: creación propia.

Además, en la parte de competencias se debe de tomar en consideración el significado de cada nivel, el cual se presenta a continuación:

| Nivel | Porcentaje |
|------------------|------------|
| Alto | 100% |
| Bueno | 75% |
| Mínimo necesario | 50% |
| Grado mínimo | 25% |

Seguidamente, se presentan los índices y la descripción de cada uno de los puestos sujetos a estudio.



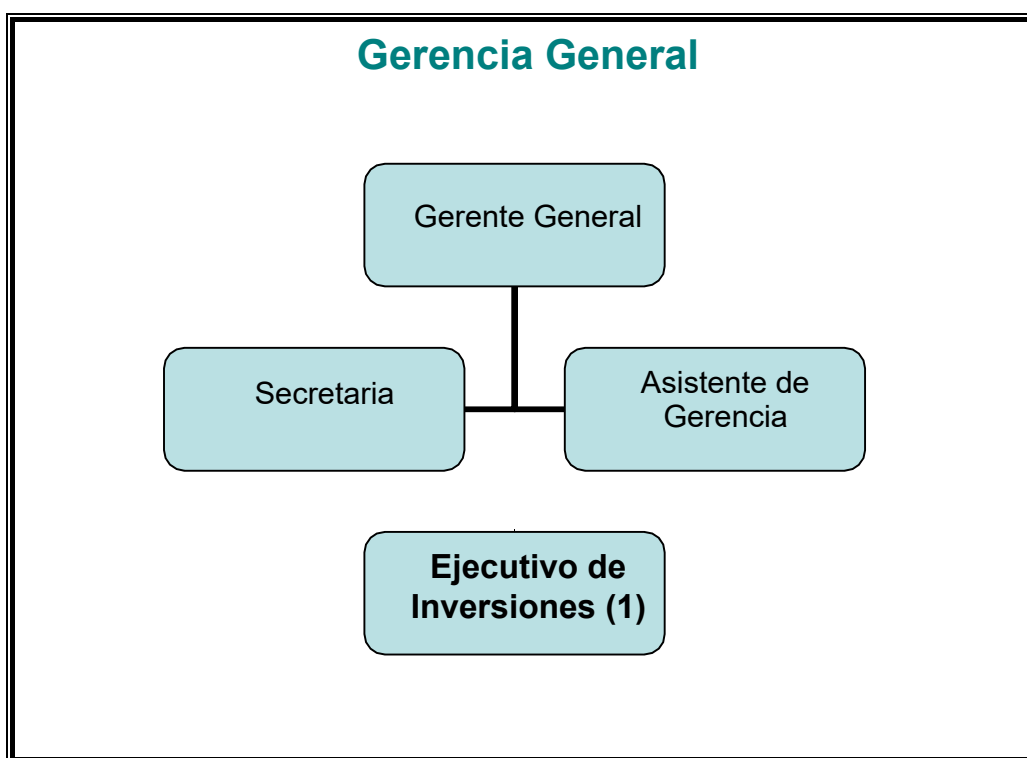
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Gerencia General

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Ejecutivo de Inversiones | Departamento: Gerencia General | Código: PRO-GG-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente General | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Atender, dar seguimiento, informar y asesorar a los inversionistas interesados en invertir en Costa Rica respecto a las ventajas que ofrece nuestro país y los requisitos que deben cumplir en los diferentes regimenes de exportación existentes. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Asesorar a los inversionistas, nacionales y extranjeros, interesados en establecer sus operaciones bajo algún régimen especial de exportación, brindando la información correspondiente y recomendando la opción de beneficios más adecuada, según la actividad y mercado a desarrollar. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Atender a los inversionistas potenciales remitidos por CINDE o cualquier otra institución, tanto en la planificación y coordinación de su agenda, como en el cumplimiento de la misma, acompañándolos en las visitas que se programen. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Coordinar los temas de inversión nacional y extranjera con otros entes estatales. |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Realizar visitas post-establecimiento a la IED (Inversión extranjera directa) en el país (Zonas Francas- rurales y urbanas)Coordinar con Costa Rica Provee y Mercadeo Internacional los programas a desarrollar y sus necesidades financieras. |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Realizar viajes de promoción y atracción de inversión en el exterior.Participar en seminarios y conferencias referentes a los temas desarrollados por el puesto tanto a nivel nacional como internacional.Coordinar con la Gerencia Financiera y Gerencia General del tema de procuración de fondos.Efectuar un análisis de tendencias en la IED al país e identificación de sectores estratégicos.Formular estrategias de atracción de IED y planes de trabajo. |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Computadora portátil. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Presupuesto de inversión nacional y extranjera. |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartas de apoyo a la inversión. |
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y ejecución del plan de procuración de fondos. ▪ Planificación y ejecución de las estrategias y plan de trabajo del departamento de inversión nacional y extranjera. |

| Consecuencia de Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar información errónea a los inversionistas, lo cual conllevaría a una mala imagen del país. |

| Supervisión | |
|---|---|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a su cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Gerente General en la coordinación y revisión de planes de trabajo. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y no existe probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano. |
| <u>Esfuerzo mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, calcular, analizar, coordinar, concentración, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CINDE, Ministerio de Comercio Exterior, y diferentes instituciones públicas y privadas relacionadas con la atracción de inversionista al país. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios, en la coordinación e información de Zona Franca – Perfeccionamiento Activo para inversionistas así como ingresos a régimen. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Licenciatura en Comercio Internacional, Relaciones Internacionales, Administración Aduanera o Administración de Empresas. |

| Cursos y conocimientos |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regímenes de exportación e importación. ▪ Legislación aduanera. ▪ Técnicas de negociación. |

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de tres años en relaciones internacionales y desarrollo de negocios. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 100% | 100% | 100% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1 y B2. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Emprende acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel bueno, en el que la persona analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.</p> | Bueno |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe ser una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión.</p> | Bueno |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que se adapta inmediatamente a diferentes medios geográficos y funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Alto |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios para todos.</p> | Alto |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|



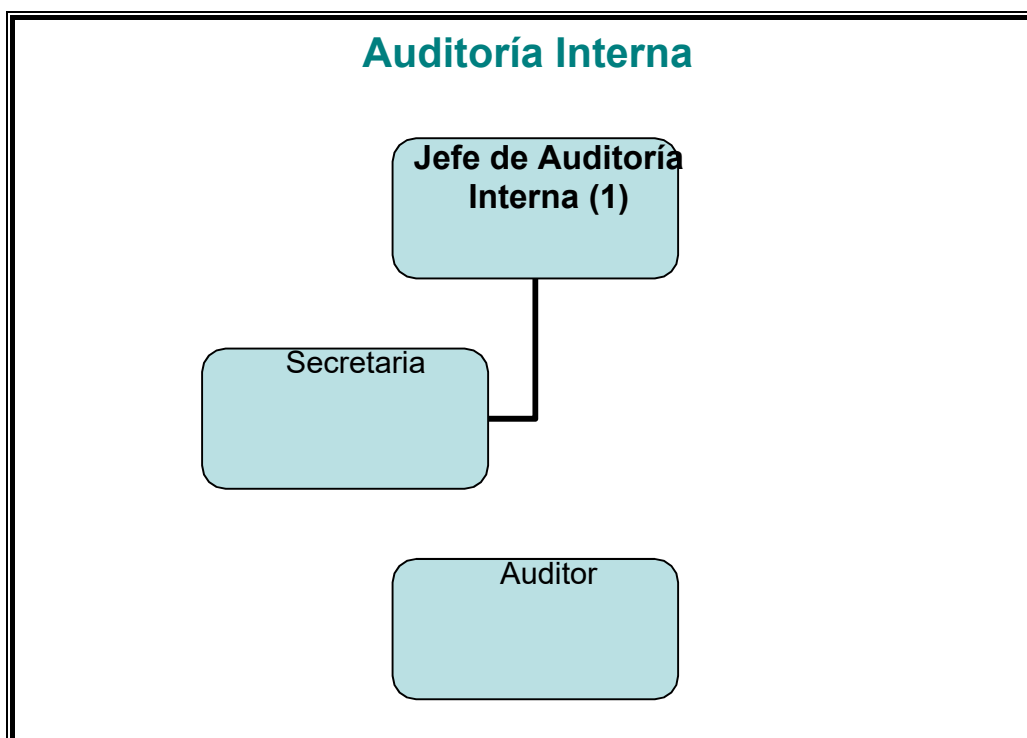
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Auditoría Interna

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Jefe de Auditoría Interna | Departamento: Auditoría Interna | Código: PRO-AI-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Junta Directiva | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Planificar, organizar y coordinar los programas anuales que desarrolla el Departamento de Auditoría Interna. Mantiene y elabora los procedimientos de control interno que sean necesarios para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en la entidad sujeto a la ley general de control interno. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coordinar y supervisar las actividades del área de auditoría de PROCOMER.▪ Asesorar, en materia de su competencia, al jerarca del cual depende, además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conducta o decisiones, cuando sean de su conocimiento. |
| <p><u>Semanales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar auditorías o estudios especiales en relación con los fondos públicos sujetos a la competencia institucional, incluidos fideicomiso, fondos especiales y otros de naturaleza similar, asimismo la revisión de fondos y actividades privadas.▪ Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.▪ Verificar que la administración activa tome las medidas de control interno señaladas en la Ley General de Control Interno, en los casos de desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros, asimismo, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos, en esas unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios. |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Autorizar mediante razón de apertura los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros.▪ Preparar los planes de trabajo, por lo menos de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la República. |

- Elaborar un informe de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos, en los últimos dos casos, cuando sea de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten. (Trimestral)
- Mantener debidamente actualizado el reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna. (semestral)
- Definir, establecer y mantener actualizadas las políticas, procedimientos y prácticas requeridas para cumplir con sus competencias, considerando en cada caso, lo relativo a los procesos de la auditoría interna.
- Definir, establecer y mantener actualizadas las políticas, procedimientos, y prácticas de administración, acceso y custodia de la documentación de la auditoría interna, en especial, de la información relativa a los asuntos de carácter confidencial.
- Cumplir las funciones y requisitos del cargo de auditor y sub-auditor publicados en la Gaceta No. 205 del 24 de octubre del 2003 y su actualización mediante publicación en la Gaceta No. 236 del 8 de diciembre del 2006.
- Colaborar con los estudios que la Contraloría General de la República y otras instituciones, realicen en el ejercicio de competencias de control y fiscalización legalmente atribuidas y acatar las disposiciones y recomendaciones emanadas por el ente Contralor.
- Cumplir con las competencias asignadas por ley y con el ordenamiento técnico y jurídico aplicable.
- Facilitar y entregar la información que solicite la Asamblea Legislativa.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Sumadora. ▪ Computadora. ▪ Suministros de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja Fondos o Valores. |

| | |
|---------------------------|--|
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de auditoría. ▪ Informes de advertencia y/o asesoría. ▪ Archivo permanente (contratos, informes financieros, ordenes de compra, actas y otros). ▪ Informe de labores, planes anuales de trabajo y de estatus de recomendaciones. |
| 4. Por toma de decisiones | <p>Frecuentemente toma decisiones administrativas del Departamento de Auditoría Interna, tal como informes, reuniones, asesorías de acuerdo a la LGCI y otros. Asesora en materia de su competencia al Jerarca, así como advertir las consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de nuestro conocimiento. Autoriza mediante razón de apertura de libros de contabilidad y de actas, que deben llevar los órganos pasivos a su competencia institucional y otros.</p> |

| |
|---|
| Consecuencia de Errores |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mala interpretación de alguna ley y normativa aplicable a la institución, lo cual tiene como consecuencia que la institución incumpla con la ley. |

| | |
|---|---|
| Supervisión | |
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Supervisa en la ejecución del Plan Anual de Trabajo, y aspectos administrativos del Departamento a dos Asistentes de Auditoría y una secretaria.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por la Junta Directiva de manera indirecta por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas y la ejecución del Plan Anual de Trabajo.</p> |

| |
|---|
| Condiciones de trabajo |
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.</p> |

| |
|---|
| <p><u>Enfermedades y accidentes</u>: existe moderada probabilidad de sufrir accidentes y mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |
| <p><u>Esfuerzo físico</u>: es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano.</p> |
| <p><u>Esfuerzo mental</u>: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, calcular, analizar, coordinar, concentración, toma de decisiones, etc.</p> |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades de Gobierno, en la evacuación de consultas al Ministerio de Hacienda, Ministerio de Comercio Exterior, Poder Ejecutivo, así como la Contraloría General de la República, Asamblea Legislativa y otros. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Junta Directiva, en la presentación de informes. ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en las revisiones recurrentes de las Gerencias de la institución, la coordinación de informes, reuniones, revisiones recurrentes de las Jefaturas de la institución. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| <p>Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública (CPA)</p> |
| Cursos y conocimientos |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley General de Control Interno. ▪ Manual de Normas de Control Interno. ▪ Ley de Enriquecimiento ilícito de la función pública. |

Experiencia

Experiencia mínima de cinco años en labores de auditoría y dos años en puestos de jefatura de auditoría o como auditor interno.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 75% | 50% | 50% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Licencia B1.
- Pasaporte.
- Visa Americana.
- Colegio de Contadores Públicos Autorizados (CPA).

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución. | Alto |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

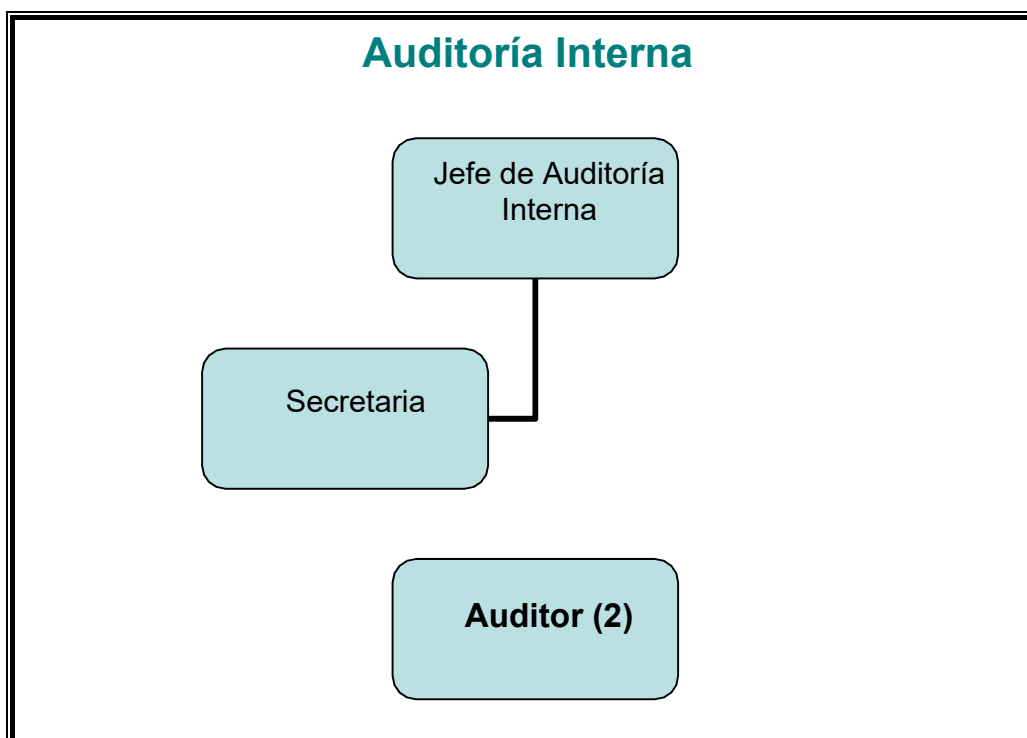
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actué anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que se posiciona como líder, se asegura que los otros se identifiquen y participen en su misión, objetivos, clima, tono y políticas. Es el modelo de actuación para los demás; a todos les transmite credibilidad y se asegura que se cumplan las metas del grupo.</p> | Bueno |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual la persona establece objetivos que superan al promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa. | Alto |
| <u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona con una buena y rápida adaptación a diferentes medios geográficos; funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero. | Bueno |
| <u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios. | Bueno |

| | |
|---|--|
| <p align="center">Realizado por:</p> <p align="center">Gema Hernández Bonilla.</p> | <p align="center">Aprobado por:</p> |
|---|--|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Auditor | Departamento: Auditoría Interna | Código: PRO-AI-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Auditoría Interna | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Ejecutar estudios, intervenciones o análisis y verificaciones del cumplimiento de normas y procedimientos. Realiza recomendaciones para mejorar el sistema de control interno, las operaciones y trámites de la institución. |

Tareas

Diarias:

- Evaluar y verificar los sistemas de control interno de todas las Gerencias y Departamentos en PROCOMER.
- Confeccionar informes finales sobre las evaluaciones realizadas.
- Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de la competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.
- Verificar que la administración activa tome las medidas de control interno señaladas en la Ley General de Control Interno, en caso de desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros; asimismo, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos, en esas unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios.
- Asesorar en materia de nuestra competencia, al Jefe de Auditoría Interna, asimismo advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando son de nuestro conocimiento.
- Autorizar mediante razón de apertura los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a nuestra competencia institucional y otros libros que, a criterio del jefe de auditoría interna, sean necesarios para el fortalecimiento del sistema de control interno.
- Mantener las demás competencias que contemplen la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable, con las limitaciones que establece el artículo 34 de la Ley General de Control Interno.
- Recopilar información suficiente y competente necesaria para el respaldo de los informes, recomendaciones y observaciones cuando se emite un informe final y confeccionar los respectivos papeles de trabajo.

Semanales:

- Mantener debidamente actualizado el reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna.

Quincenales: N/A.

Mensuales:

- Presentar al Jefe de Auditoría Interna un informe final acerca del resultado obtenido con cada evaluación de control interno que se realiza en las diferentes Gerencias y departamentos de la institución.

Otros:

- Efectuar giras a las diferentes instancias de PROCOMER con el fin de aplicar pruebas, análisis, cuestionarios e informes de auditoría, así como cualquier otra asignación de campo. (Oficinas Comerciales en el Exterior y las Ventanillas Únicas Desconcentradas)
- Realizar arquezos de fideicomiso en el Banco Nacional de Costa Rica.
- Colaborar con la preparación de los planes de trabajo, cumpliendo con los lineamientos que establece la Contraloría General de República.
- Revisar el informe anual sobre la ejecución del plan anual de trabajo y del estado de las recomendaciones que se han emitido, tanto por la auditoría interna, como el ente contralor y despachos de contadores públicos siempre y cuando sean de nuestro conocimiento.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Sumadora. ▪ Computadora. ▪ Suministros de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja Fondos o Valores. |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de Auditoría Interna. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

Consecuencia de Errores

- Mala interpretación de alguna ley y normativa aplicable a la institución, lo cual tiene como consecuencia que la institución incumpla con la ley.
- Error al emitir alguna recomendación, lo cual trae como consecuencia el inducir a error a terceras personas.

Supervisión

Ejercida:

No tiene personal a cargo.

Recibida:

Es supervisado de forma directa por el Jefe de Auditoría Interna en la combinación de resultados y en aspectos específicos sobre las tareas.

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.

Enfermedades y accidentes: existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados.

Esfuerzo mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, calcular, analizar, coordinar, concentración, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Ministerio de Comercio Exterior, en la evaluación del Convenio COMEX-PROCOMER.
- Banco Nacional de Costa Rica, en la realización de arquezos del Fideicomiso.
- Contraloría General de la República, en acatar las disposiciones que esta institución nos indica de acuerdo con el artículo 32 de la Ley General de Control Interno.
- Procuraduría General de Republica, para realizar consultas.
- Ministerio de Trabajo, para consultas en materia laboral.

Internas

Se relaciona con:

- La Junta Directiva en la presentación de informes.
- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en las revisiones recurrentes de las Gerencias de la institución, la coordinación de informes, reuniones, revisiones recurrentes de las Jefaturas de la institución.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública (CPA)

Cursos y conocimientos

- Ley General de Control Interno.
- Manual de Normas de Control Interno.
- Ley de Enriquecimiento ilícito de la función pública.

Experiencia

Experiencia mínima de tres años en labores de auditoría.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. ▪ Pasaporte. ▪ Colegio de Contadores Públicos Autorizados (CPA). |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución. | Alto |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas. | Alto |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual la persona establece objetivos que superan al promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo. | Bueno |

| | |
|---|--------------|
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona con una buena y rápida adaptación a diferentes medios geográficos; funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|



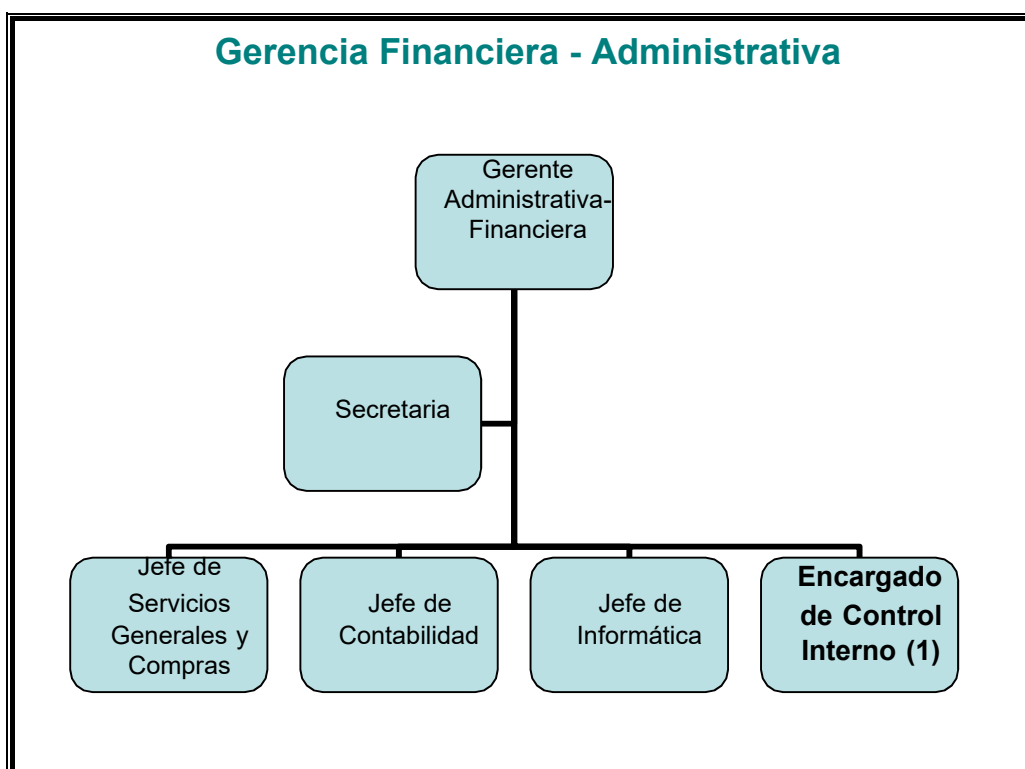
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Gerencia Administrativa – Financiera

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado de Control Interno | Departamento: Administrativo - Financiero | Código: PRO-ADM-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente Administrativo - Financiero | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Ejecuta estudios, intervenciones o análisis y verificaciones del cumplimiento de normas y procedimientos relacionados con la Ley de Control Interno N° 8292, así como emitir las recomendaciones necesarias para mejorar el sistema de control interno, las operaciones y trámites de la institución. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Colaborar con el personal del Departamento de Contabilidad para asegurar la aplicación oportuna y adecuada de los controles básicos en la contabilidad, con el fin de que se estén llevando a cabo y que los mismos se estén realizando en forma sistemática de manera que coadyuven al resguardo de los activos de la institución.▪ Integrar el Comité de Control Interno, así como coordinar todas las actividades necesarias para implementar adecuadamente la Ley de Control Interno N° 8292.▪ Coordinar con todas las áreas de PROCOMER consultas relativas a los procedimientos, reglamentos y políticas que rigen en la institución, principalmente en el área Administrativa Financiera.▪ Dar seguimiento a las recomendaciones de control interno emitidas por las unidades y organismos de supervisión a los cuales estamos sujetos (Auditoría Interna, Contraloría General de la República).▪ Elaborar procedimientos y políticas de tipo administrativo. |
| <p><u>Semanales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Colaborar con el control de los seguros que tiene suscrito PROCOMER, con el fin de actualizar las coberturas para asegurar la debida cobertura ante eventuales riesgos. |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Dar seguimiento al cumplimiento de aquellas cláusulas de tipo administrativo de los convenios suscritos por PROCOMER con otras instituciones.▪ Coordinar con el personal a cargo las solicitudes de información requeridas por instituciones externas.▪ Apoyar a las diferentes gerencias, direcciones y jefaturas en todo el proceso presupuestario (diseño, ejecución y control).▪ Elaborar el informe final de ejecución presupuestaria en coordinación con el resto de las áreas de la institución. |

- Dar charlas e inducciones a las diferentes áreas acerca de procedimientos y reglamentación pertinente a PROCOMER, principalmente al área de mercadeo, en donde el personal tiene gran cantidad de procesos de contratación.

Responsabilidades del cargo

| | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Teléfono. portátil. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estados Financieros. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

Consecuencia de Errores

- Mal manejo e interpretación de información confidencial (Estados Financieros), lo cual trae como consecuencia el inducir a error a terceras personas.

Supervisión

| | |
|--|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado directamente por el Gerente Administrativo Financiero en el desarrollo de todas las funciones a realizar en el puesto de trabajo. |
|--|--|

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.

Enfermedades y accidentes: existe poca probabilidad de sufrir accidentes y no existe probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, calcular, tomar decisiones, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Instituto Nacional de Seguros, para coordinar todo lo relacionado con los seguros de la institución.
- Contraloría General de la República, para coordinar todo lo relacionado con la aplicación del sistema específico de valoración del riesgo institucional y la autoevaluación de control interno.
- Entidades públicas e instituciones financieras privadas al presentar informes que se solicitan, al realizar consultas y brindar información.

Internas

Se relaciona con:

- Gerencias, Direcciones y Jefaturas, en la coordinación de todo lo relacionado con el diseño y control del presupuesto; además en todo lo relacionado con el cumplimiento de la legislación en materia de control interno.
- Auditoría Interna, para dar respuesta y seguimiento a los informes de auditoría.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en administración de empresas.

Cursos y conocimientos

- | | |
|-----------------|--------------------|
| ▪ Contabilidad. | ▪ Seguros. |
| ▪ Finanzas. | ▪ Control Interno. |
| ▪ Auditoría. | |

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en labores relacionadas con control interno, contabilidad, auditoría interna y externa.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 0% | 100% | 100% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Licencia B1.
- Incorporado al Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas.

Competencias

| Cardinales | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | <p>Bueno</p> |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es mínimo necesario y debe ser una persona que aplica y recomienda soluciones para resolver problemas o situaciones utilizando su experiencia en otras similares.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, el cual introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |
|--|--------------|

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|



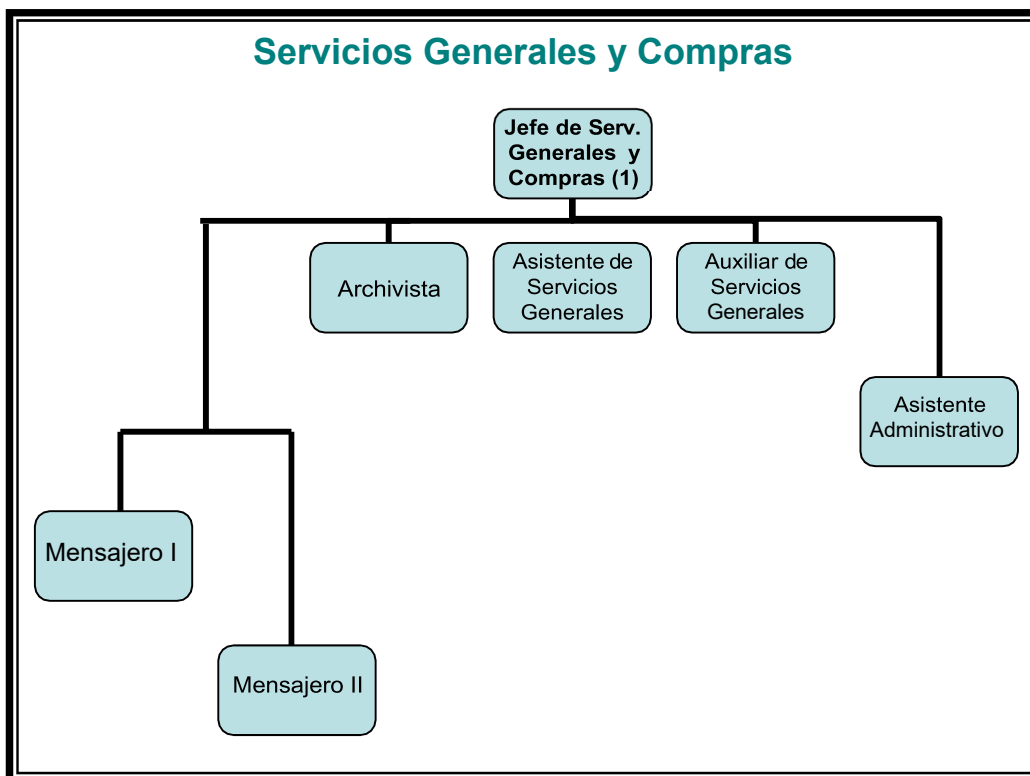
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Servicios Generales y Compras

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Jefe de Servicios Generales y Compras | Departamento: Servicios Generales y Compras | Código: PRO-SERV-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente Administrativo - Financiero | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Coordinar y tramitar los procesos de contratación de compras directas y por licitación. Administrar los servicios de mantenimiento del edificio y de los vehículos, bodegas de suministros y de formularios para la venta en Ventanilla Única, así como supervisar los servicios de mensajería y del archivo central. |

Tareas

Diarias:

- Elaborar los procedimientos de compras directas, generales, privadas y públicas, cumpliendo con lo establecido en el reglamento de contratación de PROCOMER. Este procedimiento abarca desde la elaboración del cartel, hasta la recepción de ofertas, análisis y recomendación de adjudicación, hasta la administración de contratos en caso que aplique al departamento de Servicios Generales como los son compra de marchamos y formularios, remodelaciones varias, servicios de seguridad y limpieza.
- Adquirir y controlar el inventario de los formularios y precintos de seguridad que son vendidos a las ventanillas.
- Coordinar el mantenimiento de las instalaciones físicas tanto de sede central, como ventanillas desconcentradas y oficinas regionales. Dentro de estas funciones se detalla: redes de comunicación, electricidad, agua potable, remodelaciones, reparaciones varias.
- Brindar soporte en actividades propias realizadas dentro de la institución como lo es: traslados e instalaciones de equipos, movimiento de personas, soporte en envió y retiro de encomiendas, servicios de apoyo del departamento en eventos organizados por la institución.
- Administrar y coordinar el recurso humano del departamento y cargas de trabajo de los mensajeros, asignando funciones específicas a cada funcionario, distribución de rutas, control de pago de kilometrajes, coordinación de envíos de encomiendas; así como documentación de Junta Directiva y Comisión de Asuntos Administrativos, envió de facturas, depósitos bancarios, contratos, mensajería en general.
- Administrar el servicio de seguridad y limpieza del edificio, dichos servicios son contratados a terceros y requieren la coordinación semanal de los trabajos a realizar en ambos servicios, así como atención en caso de actividades especiales, servicios de limpieza específicos, seguimiento a la adecuada asignación de funcionarios, atención de quejas por dichos servicios.
- Coordinar y supervisar el manejo del archivo central en el cual se guarda toda la información documental e histórica de la institución, tablas de plazos, envió de remisiones, control de inventario de cajas, traslado de documentos, etc.

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Supervisar el manejo de la bodega de suministros de oficina, en la cual se encuentran todos los suministros que se requieren en la institución. |
| <u>Semanales:</u> N/A. |
| <u>Quincenales:</u> N/A. |
| <u>Mensuales:</u> N/A. |
| <u>Otros:</u> <ul style="list-style-type: none"> Supervisar el mantenimiento de la flotilla de vehículos de la institución que incluye: revisiones técnicas, pagos de marchamos, revisiones de garantía, reparaciones varias, herramientas, lavado, control de kilometraje, entrega de cupones de combustible, coordinación y apoyo en caso de accidentes y trámites de la póliza de esta flotilla ante el INS. |

| Responsabilidades del cargo | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> Computadora portátil. Impresora. Teléfono digital. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Custodia de tarjetas electrónicas de pago para servicios de compra de combustible. La cuenta maestra de estas tarjetas cuenta con un fondo trimestral de aproximadamente 1,500,000.00. |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> Expedientes de procesos de contratación que incluyen órdenes de compra o contratos. Registro de proveedores externos. Borradores de carteles para elaboración de contrataciones. |

| | |
|----------------------------------|---|
| <p>4. Por toma de decisiones</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recomendaciones de adjudicación, administración de contratos, evaluación y reevaluación de proveedores, control de quejas en servicios de limpieza y seguridad, manejo de inventarios de formularios y marchamos, contrataciones de servicios de mantenimiento y reparaciones varias. |
|----------------------------------|---|

| Consecuencia de Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ En el caso de procesos de contratación, podrían cometerse errores en la aplicación del reglamento de contratación que conllevarían a la anulación de una contratación. ▪ En el caso de la recomendación de una adjudicación, podrían cometerse errores en el estudio de las ofertas que provocaría la contratación de un servicio, el cual no sería el más conveniente para el interés de la administración. ▪ La no oportuna coordinación de un servicio de mantenimiento en una oficina regional, ventanilla o sede central podría provocar la suspensión de un servicio institucional. ▪ En el caso de los vehículos, un error en coordinación puede provocar que un vehículo no pueda ser utilizado, por no contar con los permisos o seguros necesarios, por no haberse reparado oportunamente en caso de accidente, o por una falla mecánica por no coordinar un adecuado servicio de mantenimiento. |

| Supervisión | |
|--|--|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Tiene a su cargo a: los asistentes de servicios generales, mensajeros, auxiliares de servicios generales, asistente administrativo y la archivista. A los cuales supervisa en el cumplimiento de procedimientos, metas y objetivos, así como nivel de servicio.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Recibe supervisión por parte del Gerente Administrativo Financiero en forma directa en aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto, específicamente en el nivel de servicio, administración de áreas de compras, mensajería, mantenimiento y suministros, además del cumplimiento de plan de trabajo y presupuesto anual.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <u>Condiciones ambientales</u> : las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes</u> : existe poca probabilidad de sufrir accidentes y no existe probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico</u> : el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental</u> : es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, calcular, tomar decisiones, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none">▪ Entidades de gobierno, para trámites administrativos.▪ Empresas privadas usuarias de los servicios de PROCOMER, para trámites relacionados con la compra de marchamos y formularios varios.▪ Empresas públicas y privadas inscritas en el registro de proveedores de PROCOMER, para trámites de contratación.▪ Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), para solicitudes de contrataciones por medio del Convenio Interinstitucional COMEX-PROCOMER. |
| <u>Internas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none">▪ Gerentes, Directores y Jefes, en la coordinación de procesos de contratación, labores propias del departamento, recepción de solicitudes.▪ Todos los funcionarios de la institución, para solicitudes de contrataciones, trabajos de mantenimiento, coordinación de mensajería, entre otros. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Bachillerato o licenciatura en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas ó carrera afín. |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley de contratación administrativa. ▪ Presupuesto. ▪ Manejo de inventarios. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de dos años en manejo de inventarios y negociación con proveedores. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| | | | |

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|--|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. | Bueno |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |

| | |
|--|-------|
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

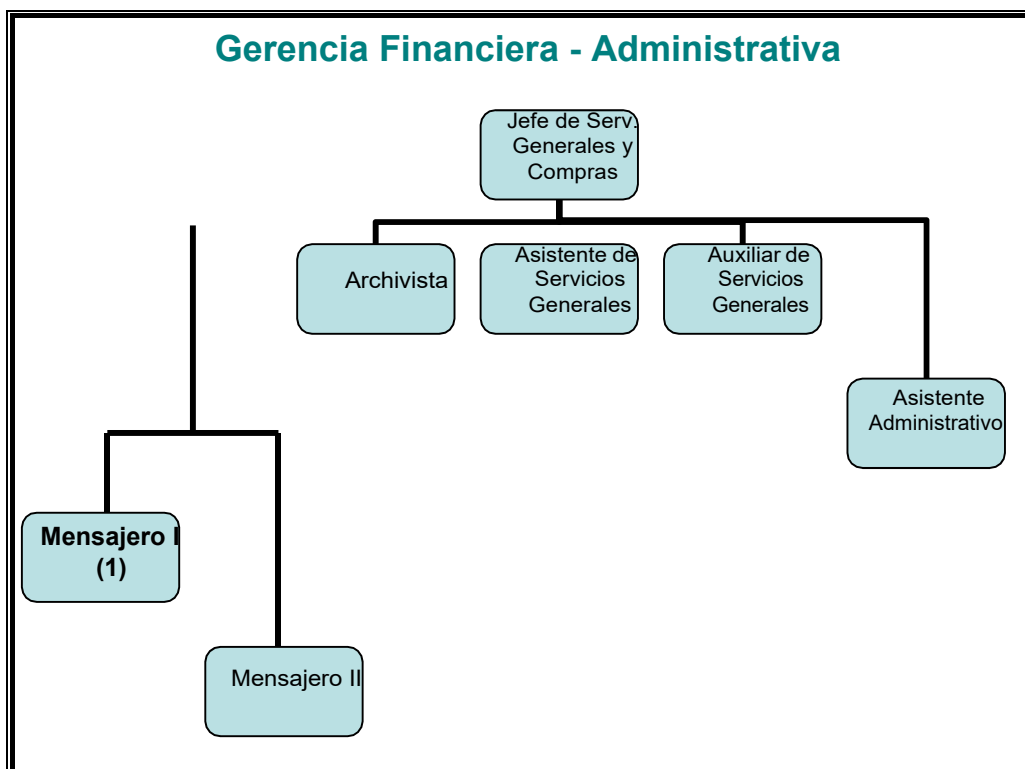
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es mínimo necesario y debe ser una persona que aplica y recomienda soluciones para resolver problemas o situaciones utilizando su experiencia en otras similares. | Mínimo necesario |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, el cual introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |
| <u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que se posiciona como líder y se asegura que los otros se identifiquen y participen en su misión, objetivos, clima, tono y políticas. | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | Bueno |
| <p><u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios.</p> | Bueno |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Mensajero I | Departamento: Servicios Generales y Compras | Código: PRO-SERV-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe Servicios Generales y Compras | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Ejecutar labores de recolección y distribución de correspondencia, documentos varios y valores de la institución. |

| Tareas | |
|---|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir, revisar, clasificar, preparar la ruta y entregar a diversas entidades y clientes la correspondencia, facturas, valores y otros documentos de las diferentes dependencias de PROCOMER. ▪ Velar por la firma de recibido de los documentos entregados en cada institución, y proporcionarlo a la dependencia correspondiente junto con los comprobantes y demás documentos de respaldo. ▪ Recolectar documentos varios, recibos por depósitos, cheques, efectivo, y valores de diversas instituciones para PROCOMER. ▪ Realizar depósitos y pagos por diversos conceptos en bancos e instituciones públicas y privadas. | |
| <u>Semanales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Llevar el carro de Gerencia General a la gasolinera. ▪ Recibir, revisar, clasificar, preparar la ruta y entregar a los miembros de Junta Directiva la correspondencia para las sesiones ordinarias y extraordinarias. | |
| <u>Quincenales:</u> N/A. | |
| <u>Mensuales:</u> N/A. | |
| <u>Otros:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transportar Gerente General cada vez que lo requiera. ▪ Realizar otras labores propias del puesto. | |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | N/A. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Depósitos de cheques y de efectivo. |
| 3. Por información | Documentos confidenciales de Junta Directiva. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apeg a políticas y procedimientos establecidos. |

Consecuencia de Errores

- Entregar un documento en el lugar equivocado, lo que provocaría un atraso en algún trámite.

Supervisión

Ejercida:

No tiene personal a su cargo.

Recibida:

Es supervisado ocasionalmente por la Jefe de Servicios Generales de manera directa sobre aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo.

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: el 100% de sus funciones las realiza fuera de las oficinas de PROCOMER.

Enfermedades y accidentes: existe gran probabilidad de sufrir accidentes y mucha probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: es frecuente y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano, además de que en ocasiones se requiere que labore fuera del horario normal.

Esfuerzo Mental: es ocasional y se utiliza en actividades como: planear y organizar.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Entidades de Gobierno como COMEX, Ministerio Relaciones Exteriores, INS, en la realización de trámites.
- Parques industriales, en la recolección y entrega de correspondencia.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en su labor diaria.

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Estudios finalizados de Bachillerato de Secundaria |

| Cursos y conocimientos |
|------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de dos años como mensajero. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| N/A | | | |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| N/A | |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poseer Motocicleta. ▪ Licencias A1 y B1. |

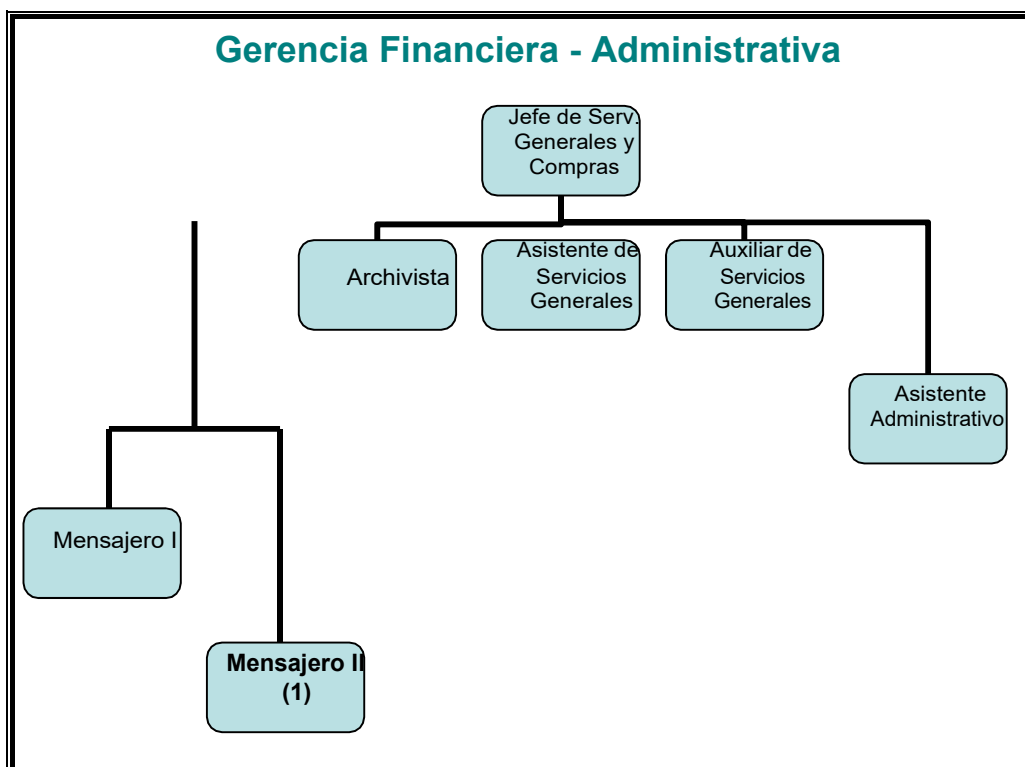
| Competencias | |
|---|------------------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona que apoya e instrumenta las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. | Bueno |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe ser una persona que trabaja para alcanzar los estándares definidos por los niveles superiores, en los tiempos previstos y con los recursos que se le asignan. | Grado mínimo |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que aplica normas que dependen de cada situación o procedimientos para alcanzar los objetivos globales de la institución. | Mínimo necesario |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel bueno de responsabilidad, donde la persona cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios. | Bueno |
| <u>Capacidad de aprender</u> Debe ser una persona que aprende nuevos esquemas y modelos asimilando los conceptos impartidos. | Mínimo necesario |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel mínimo necesario, en el que la persona conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función. | Mínimo necesario |

| Específicas | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que ejecuta órdenes bajo supervisión. | Grado mínimo |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual la persona establece objetivos que superan al promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo. | Bueno |
| <u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación. | Bueno |

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Mensajero II | Departamento: Servicios Generales y Compras | Código: PRO-SERV-003 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe Servicios Generales y Compras | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Ejecutar labores de recolección y distribución de correspondencia, documentos varios y valores de la institución. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir, revisar, clasificar, preparar la ruta y entregar a diversas entidades y clientes la correspondencia, facturas, valores y otros documentos de las diferentes dependencias de PROCOMER. ▪ Velar por la firma de recibido de los documentos entregados en cada institución, y proporcionarlo a la dependencia correspondiente junto con los comprobantes y demás documentos de respaldo. ▪ Recolectar documentos varios, recibos por depósitos, cheques, efectivo, y valores de diversas instituciones para PROCOMER. ▪ Realizar depósitos y pagos por diversos conceptos en bancos e instituciones públicas y privadas. ▪ Llevar y recoger encomiendas a las respectivas empresas, y la correspondencia en el correo. |
| <p><u>Semanales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar otras labores propias del puesto. |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | N/A. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Depósitos de cheques y de efectivo |
| 3. Por información | Documentos confidenciales. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

Consecuencia de Errores

- Entregar un documento en el lugar equivocado, lo que provocaría un atraso en algún trámite.

Supervisión

Ejercida:

No tiene personal a su cargo.

Recibida:

Es supervisado ocasionalmente por la Jefe de Servicios Generales de manera directa sobre aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo.

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: el 100% de sus funciones las realiza fuera de las oficinas de PROCOMER.

Enfermedades y accidentes: existe gran probabilidad de sufrir accidentes y mucha probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: es frecuente y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano, además de que en ocasiones se requiere que labore fuera del horario normal.

Esfuerzo Mental: es ocasional y se utiliza en actividades como: planear y organizar.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Parques industriales, en la recolección y entrega de correspondencia.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en su labor diaria.

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Estudios finalizados de Bachillerato de Secundaria |

| Cursos y conocimientos |
|------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de dos años como mensajero. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| N/A | | | |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| N/A | |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poseer Motocicleta. ▪ Licencia A1. |

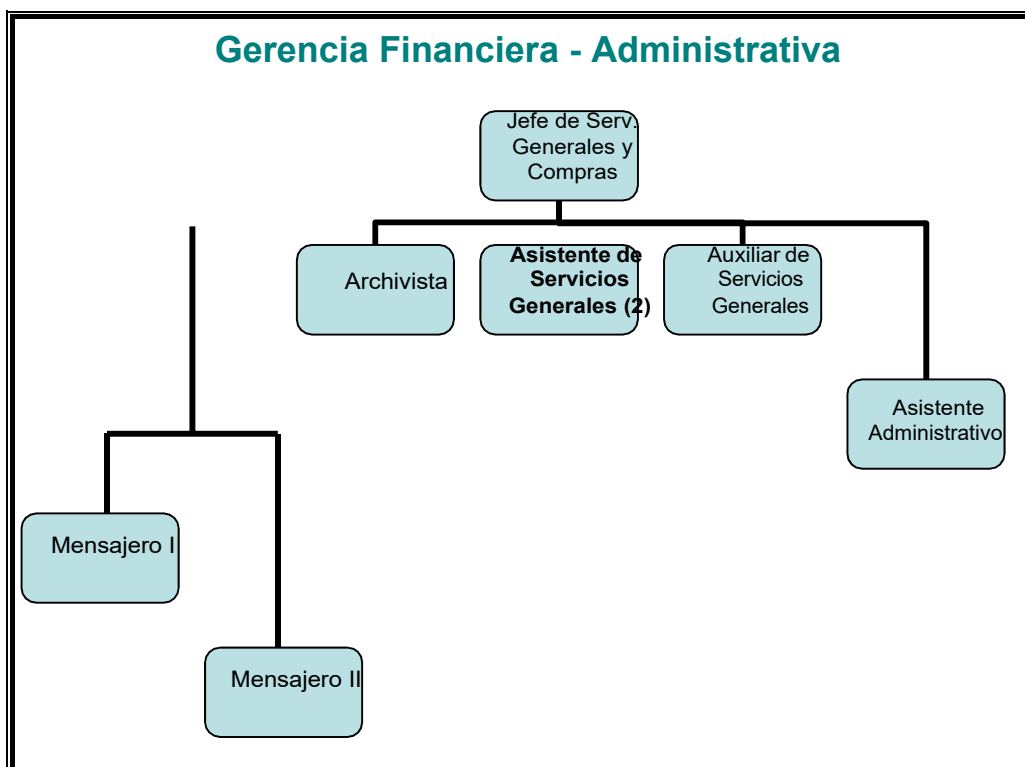
| Competencias | |
|---|------------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona que apoya e instrumenta las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. | Bueno |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe ser una persona que trabaja para alcanzar los estándares definidos por los niveles superiores, en los tiempos previstos y con los recursos que se le asignan. | Grado mínimo |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que aplica normas que dependen de cada situación o procedimientos para alcanzar los objetivos globales de la institución. | Mínimo necesario |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel bueno de responsabilidad, donde la persona cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios. | Bueno |
| <u>Capacidad de aprender</u> Debe ser una persona que aprende nuevos esquemas y modelos asimilando los conceptos impartidos. | Mínimo necesario |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel mínimo necesario, en el que la persona conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función. | Mínimo necesario |

| Específicas | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que ejecuta órdenes bajo supervisión. | Grado mínimo |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual la persona establece objetivos que superan al promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo. | Bueno |
| <u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación. | Bueno |

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Asistente de Servicios Generales y Compras | Departamento: Servicios Generales y Compras | Código: PRO-SERV-004 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe Servicios Generales y Compras | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Recibir las solicitudes de bienes y servicios realizadas por los diferentes departamentos de PROCOMER, así como tramitar, cotizar y ejecutar la compra directa del bien solicitado. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir las requisiciones de bienes y servicios realizadas por los diferentes departamentos.▪ Solicitar cotizaciones a proveedores (vía fax, correo electrónico o telefónico).▪ Recibir y sellar las ofertas de los proveedores.▪ Realizar cuadros comparativos de las ofertas, con la finalidad de analizar las cotizaciones.▪ Gestionar las firmas de las personas responsables de la compra: Jefe de Servicios generales, Gerente Administrativo y si fuera el caso, la Gerencia General▪ Confeccionar y enviar la orden de compra al proveedor.▪ Dar seguimiento a la orden de compra confeccionada hasta la entrega del bien o servicio a satisfacción del cliente interno.▪ Recibir los registros de afiliación de los proveedores, revisar la documentación adjunta y tramitar la inscripción.▪ Recibir las facturas de los proveedores y confeccionar la orden de pago, para la cancelación al proveedor de un bien o servicio prestado a la Promotora.▪ Tramitar al departamento de contabilidad las órdenes de compra, órdenes de pago, facturas, para su debida gestión de pago. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coordinar y gestionar la programación, mantenimiento, reparación, traslados, etc., de líneas de la central telefónica con el proveedor encargado.▪ Atender a los proveedores que visitan las oficinas de Servicios Generales para ofrecer sus bienes y servicios. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coordinar con los mensajeros la entrega de la correspondencia enviada por la Secretaria de Actas a los miembros de Junta Directiva de PROCOMER. |
| <p><u>Mensuales:</u> N/A.</p> |

| |
|---|
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar con los proveedores el mantenimiento de las fotocopiadoras existentes en la institución. |
|---|

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Aire Acondicionado. ▪ Sumadora. ▪ Impresora. ▪ Teléfono. ▪ Fax. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Ordenes de compra. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Envío de documentos a Junta Directiva. ▪ Documentación de requisiciones. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una compra de un bien o servicio mal gestionada, lo que causaría un atraso en la adquisición del mismo. |

| Supervisión | |
|--|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>No tiene personal a su cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Jefe de Servicios Generales de manera directa sobre aspectos específicos en las tareas a realizar en el puesto de trabajo.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.</p> |

Enfermedades y accidentes: existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, calcular, concentración, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Proveedores, en la solicitud de cotizaciones de bienes.
- Siemens Enterprise Communication, para el mantenimiento de la central telefónica.
- Elevadores Schindler, para la reparación del ascensor.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en la coordinación de actividades de suministros, compras y otras.

Perfil de la persona

Formación académica

Mínimo un año de estudios en la carrera de Bachillerato en Administración de Empresas.

Cursos y conocimientos

- Ley y Reglamento de contratación administrativa.
- Gestión efectiva en compras.
- Manejo de Proveedores

Experiencia

Experiencia mínima de un año en contratación administrativa, negociación con proveedores de bienes y servicios.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| N/A | | | |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Básico |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Básico |
| Adobe | Básico |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Licencia B1.

Competencias

| Cardinales | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <p><u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes.</p> | Alto |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | Alto |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables.</p> | Bueno |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que decide qué hacer en función de la situación y que modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

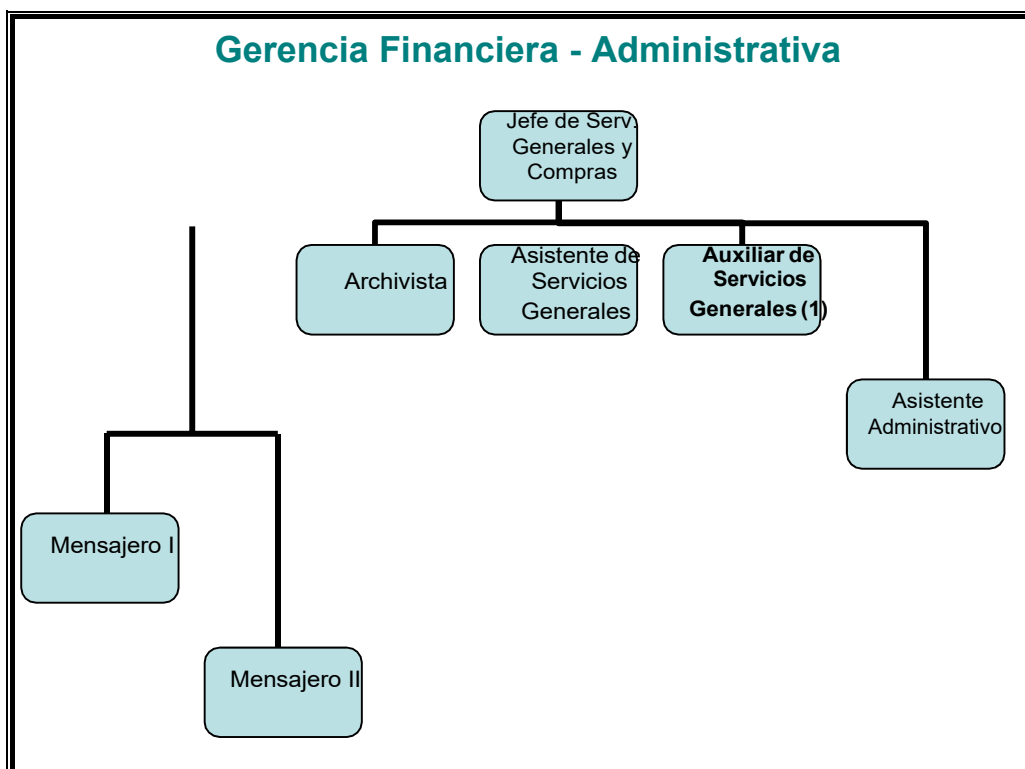
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe ser una persona que puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes, organizar y presentar datos numéricos.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |

| | |
|---|--------------|
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | <p>Bueno</p> |
|---|--------------|

| | |
|--|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|--|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Auxiliar de Servicios Generales y Compras | Departamento: Servicios Generales y Compras | Código: PRO-SERV-005 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe Servicios Generales y Compras | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Realizar labores de mantenimiento tanto a las instalaciones como a los vehículos de PROCOMER, además de ejecutar otras labores varias de apoyo operativo en servicios generales según los requerimientos de la institución. |

| Tareas | |
|--|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la revisión física de los vehículos, llenar la hoja de mantenimiento y supervisar la limpieza de los mismos. ▪ Revisar la planta eléctrica. ▪ Ejecutar labores de mensajería de las gerencias y documentos de la Junta Directiva. ▪ Realizar reparaciones sencillas de fontanería, electricidad, pintura, carpintería, etc. que se requiera en las instalaciones de la organización. | |
| <u>Semanales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar y controlar el kilometraje de los automóviles. ▪ Suplir formularios a los cajeros de la Ventanilla Única. | |
| <u>Quincenales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por el mantenimiento de las instalaciones de la sede central. | |
| <u>Mensuales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por el mantenimiento de las instalaciones de las oficinas desconcentradas. ▪ Realizar el inventario de formularios. | |
| <u>Otros:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el cambio de carga de los extinguidores. ▪ Realizar otras labores propias del puesto. | |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Sumadora. ▪ Impresora. ▪ Teléfono. ▪ Extintores |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Formularios y los precintos de seguridad. |

| | |
|---------------------------|---|
| 3. Por información | No maneja información confidencial. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| |
|--|
| Consecuencia de Errores |
| <ul style="list-style-type: none"> El no realizar bien alguna reparación, lo que causaría problemas en el buen funcionamiento del edificio. |

| | |
|---|---|
| Supervisión | |
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a su cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por la Jefe de Servicios Generales de manera directa sobre aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo, específicamente en que el edificio funcione en perfectas condiciones y que la tramitología a su cargo se lleve adecuadamente. |

| |
|---|
| Condiciones de trabajo |
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados y manejo de vehículo liviano. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: calcular y concentración. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proveedores, para el mantenimiento de vehículos, compra de formularios, marchamos, materiales. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en su labor diaria. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Estudios finalizados de Bachillerato de Secundaria |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Electricidad. Conocimientos básicos en mecánica, fontanería y carpintería. |

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de dos años en mantenimiento de edificios. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| N/A | | | |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Windows | Básico |

| Inducción |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros. |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. |

| Competencias | |
|--|------------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que aplica normas que dependen de cada situación o procedimientos para alcanzar los objetivos globales de la institución. | Mínimo necesario |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

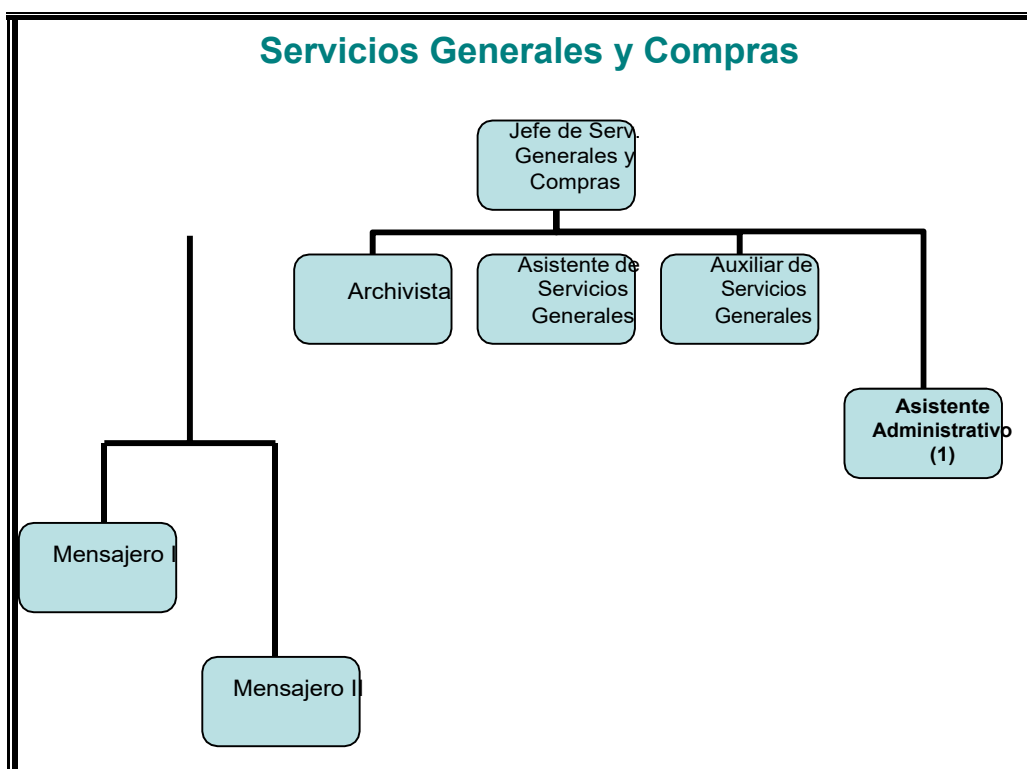
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que trabaja sin supervisión constante y no se atemoriza con los problemas. | Mínimo necesario |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe ser una persona que puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes, organizar y presentar datos numéricos. | Mínimo necesario |
| <u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida. | Mínimo necesario |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel mínimo necesario, el cual la persona cumple con los objetivos de productividad establecidos de acuerdo con lo esperado. | Mínimo necesario |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Asistente Administrativo | Departamento: Servicios Generales y Compras | Código: PRO-SERV-006 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe Servicios Generales y Compras | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Realizar la entrega de suministros a los diferentes departamentos de PROCOMER; además de custodiar los activos y formularios obsoletos en bodega. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Entregar requisiciones a los diferentes departamentos.▪ Revisar en el Asistente el módulo de vehículos y verificar junto con la información que tienen los guardas.▪ Recoger y depositar en el banco los dineros del Centro de Información al Exportador, Tesorería, y las dos cajas de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).▪ Mantener ordenada y limpia la bodega de suministros. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Reportar el kilometraje y pago de viáticos de los compañeros de mensajería.▪ Ingresar al sistema de la Contraloría General de la Republica las órdenes de compras y compras directas como forma de reporte.▪ Recibir requisiciones de suministros, enumerar las solicitudes y llevar un orden en la entrega. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar reporte de consumos de energía del Edificio Central y de las ventanillas desconcentradas. |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar un reporte de los vehículos revisados durante el mes, consumos, combustible, rendimientos para presentarlos al Jefe de Servicios Generales.▪ Chequear y revisar los cierres de inventarios para presentarlos en contabilidad.▪ Realizar pedidos de suministros a los distintos proveedores, para abastecer la bodega.▪ Ejecutar el inventario de activos y formularios obsoletos. |
| <p><u>Otros:</u> N/A.</p> |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Activos obsoletos. ▪ Impresora. ▪ Teléfono. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Depósitos de certificados. ▪ Efectivo. |
| 3. Por información | No maneja información confidencial. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ El no llevar el debido control en el inventario de suministros, lo anterior provocaría que se presente algún faltante de algún suministro que sea importante para el desempeño de las funciones a algún funcionario. |

| Supervisión | |
|---|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a su cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por la Jefe de Servicios Generales en aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe amplia probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados y manejo de vehículo liviano. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, calcular, concentración, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contraloría General de la República, en el reporte de órdenes de compra y compras directas. ▪ Proveedores, en la compra y cotización de suministros para abastecer la bodega. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas, en la entrega de suministros y arqueos de activos. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Mínimo un año de estudios en la carrera de Bachillerato en Administración de Empresas. |

| Cursos y conocimientos |
|-------------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de dos años de en manejo de bodegas e inventarios. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 25% | 25% | 25% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Básico |
| Internet | Básico |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. |

| Competencias | |
|--|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que decide qué hacer en función de la situación y que modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. | Bueno |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no está de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe ser una persona que puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes, organizar y presentar datos numéricos. | Mínimo necesario |

| | |
|--|-------|
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo. | Bueno |
| <u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación. | Bueno |
| <u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas. | Bueno |

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|



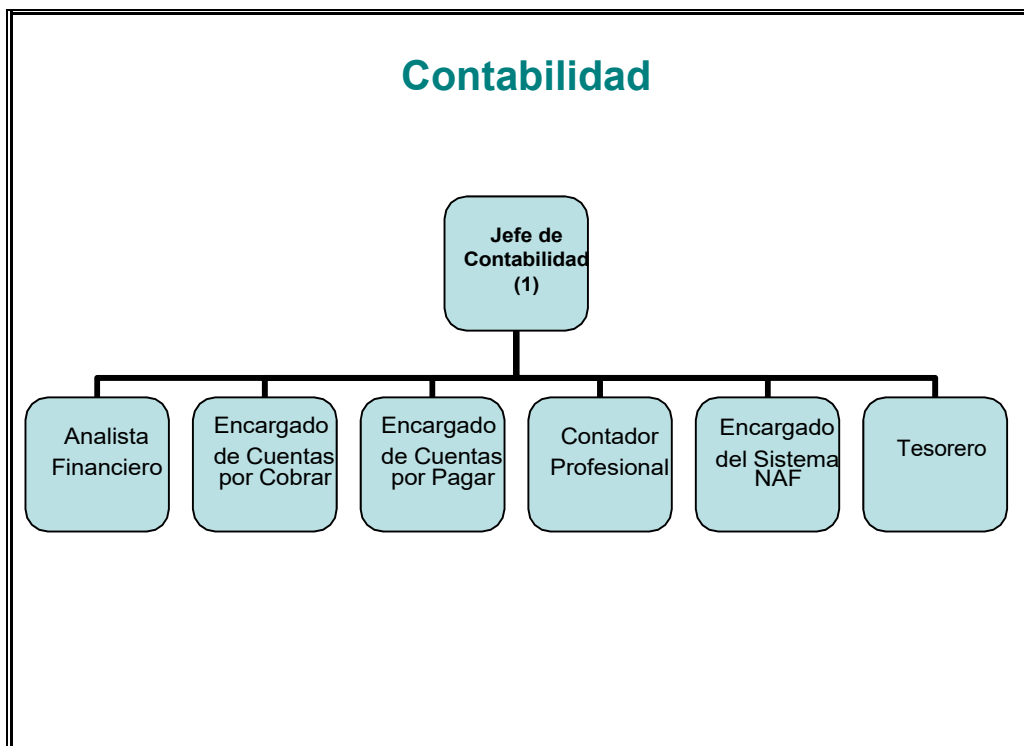
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Contabilidad

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Jefe de Contabilidad | Departamento: Contabilidad | Código: PRO-CONT-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente Administrativo - Financiero | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Preparar los Estados Financieros de la institución e información relacionada con estos, y vela para que los mismos sean presentados en forma oportuna, y que reflejen información veraz y confiable, de forma tal que sirva para la correcta toma de decisiones. Dirige y coordina el trabajo realizado por su departamento. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coordinar, controlar, supervisar y ejecutar actividades contempladas en las transacciones y operaciones contables generadas por la institución mediante la revisión de los registros con el fin de que los diferentes eventos que ocurren en la institución sean procesados de manera correcta.▪ Planificar y supervisar las actividades de los funcionarios del área contable de acuerdo a las funciones de cada uno de ellos y del área en general para asegurar la consecución de resultados satisfactorios. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Revisar las cuentas por cobrar y pagar de la institución, velando por que las mismas sean canceladas en el momento oportuno.▪ Revisar el adecuado control de los activos fijos de la institución.▪ Revisar el flujo de caja de la institución. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Revisar el procesamiento de las planillas de la institución.▪ Revisar el control de las garantías bancarias que emiten las empresas de Zona Franca. |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Preparar los Estados Financieros de la institución basado en la información contable procesada a lo largo de un periodo determinado para que la administración tome decisiones y a la vez para que cumpla con las regulaciones existentes.▪ Velar por el efectivo control presupuestario, mediante la emisión de informes comparativos por gerencias, direcciones y jefaturas.▪ Atender a la Auditoría interna y externa, brindando la información solicitada y respondiendo las consultas que estos manifiesten.▪ Revisar el estado y movimientos del fideicomiso que la institución posee con un banco del estado.▪ Revisar las tomas físicas de los inventarios de la institución. |

Otros:

- Establecer y evaluar las medidas de control interno de carácter contable, identificando las áreas sujetas a ser mejoradas con el fin de tener una seguridad razonable de que las diferentes transacciones se están ejecutando de forma correcta.
- Preparar el presupuesto de la institución por medio de la información suministrada por las diferentes gerencias y por información recopilada por la contabilidad, con la finalidad de proyectar en forma monetaria los proyectos y objetivos de la institución.
- Buscar las mejores alternativas de inversión para los dineros que la institución no va a utilizar en el corto, mediano y largo plazo.

Responsabilidades del cargo

| | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Suministros de oficina. ▪ Computadora Portátil. ▪ Sumadora. ▪ Impresora. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordenes de pago. ▪ Cheques. ▪ Transferencias bancarias ▪ Fondo de caja chica ▪ Garantías bancarias ▪ Certificados de deposito y de inversión ▪ Facturas. |
| 3. Por información. | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estados Financieros y algunos reportes. ▪ Presupuesto institucional. ▪ Cuentas bancarias. |
| 4. Por toma de decisiones. | Asignación de funciones al personal, registro de una transacción contablemente y al ejercer un control administrativo. |

Consecuencia de errores

- Brindar información errónea en relación a los Estados Financieros, lo que causaría problemas a la institución al no brindar información veraz.

| Supervisión | |
|---|--|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Supervisa de manera directa al analista financiero, al contador profesional, al tesorero, al encargado del sistema NAF, encargado de cuentas por cobrar y al encargado de cuentas por pagar.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente Administrativo Financiero por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo</p> |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto la ventilación que es regular.</p> |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Físico:</u> el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, tomar decisiones, dirigir, etc.</p> |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), para realizar trámites administrativos. ▪ Ministerio de Hacienda, para solicitar información tributaria. ▪ Bancos nacionales y extranjeros, en la realización de movimientos bancarios. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de su misma y otras áreas al realizar consultas recíprocas, dar instrucciones, revisar algún trabajo o documento, y evacuar consultas. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Licenciatura en administración de empresas, contaduría pública o área afín. |

| Cursos y conocimientos |
|------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de cuatro años ocupando puestos de jefatura en contabilidad y en manejo de personal. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 0% | 50% | 50% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |
| Sistema CODISA | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado al Colegio de Contadores Privados. |

| Competencias | |
|--|------------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona que da inmediata respuesta a los requerimientos de los clientes. | Grado mínimo |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que fija objetivos para su área en concordancia con los objetivos estratégicos de la institución. | Mínimo necesario |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad mínimo necesario, en el que la persona aplica normas que dependen de cada situación o procedimientos para alcanzar los objetivos globales de la institución. | Mínimo necesario |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |
|--|-------|

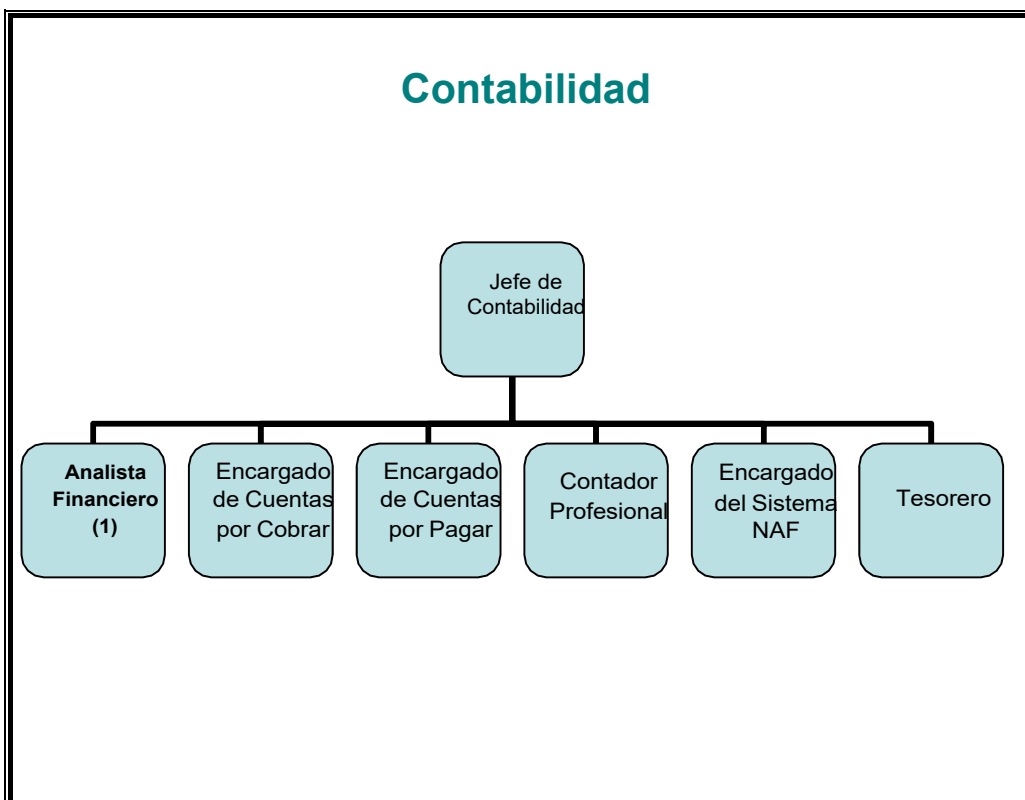
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que trabaja sin requerir supervisión y que muestra confianza en sí mismo, aparece seguro ante los demás. | Grado mínimo |
| <u>Innovación</u> Debe ser una persona que aplica y recomienda soluciones para resolver problemas o situaciones utilizando su experiencia en otras similares. | Mínimo necesario |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |
| <u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel bueno, en el cual la persona se posiciona como líder. Se asegura que los otros se identifiquen y participen en su misión, objetivos, clima, tono y políticas. | Bueno |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia. | Bueno |

| | |
|---|--------------|
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe ser una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Analista Financiero | Departamento: Contabilidad | Código: PRO-CONT-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Contabilidad | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Ejecutar labores de control interno contable, financiero y administrativo de la institución, verificando el cumplimiento de reglamentos y procedimientos en los diferentes procesos administrativos elaborados por la Gerencias, Direcciones de área, Departamentos y Convenios existentes. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Revisar documentos que soportan las órdenes de pago y transferencias bancarias de las diferentes Gerencias de PROCOMER, para determinar si cumplen con los requisitos establecidos en los procedimientos y reglamentos aplicables según la naturaleza del gasto.▪ Verificar los documentos que soportan la solicitud de financiamiento entre COMEX – PROCOMER con el fin de determinar si cumplen con los requerimientos establecidos en los procedimientos y reglamentos aplicables según la naturaleza del pago.▪ Revisar las solicitudes de pago de kilometraje, verificando si las distancias cobradas son razonables de acuerdo a las tablas suministradas por el MOPT y la Gerencia de Operaciones.▪ Revisar las solicitudes de viáticos, ya sean adelantos o liquidaciones de viaje al interior y al exterior del país, verificando que se ajusten a los porcentajes y parámetros establecidos en el Reglamento de Gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos emitido por la Contraloría General de la Republica.▪ Revisión de las garantías de las empresas en el régimen de las Zonas Francas, vencimiento y renovación de las mismas. |
| <p><u>Semanales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar el registro contable de los movimientos de las inversiones y fideicomisos de PROCOMER con las entidades bancarias, el registro se realiza en el Sistema de Contabilidad de CODISA con el fin de contabilizar los movimientos mensuales.▪ Revisar el informe financiero de las Oficinas de Promoción Comercial, remitido a la Gerencia Administrativa Financiera por el Director Comercial, el cual es el soporte de los gastos operativos de cada Oficina en el exterior, y se registra en el Sistema de Contabilidad de CODISA. Se verifica el cumplimiento de los procedimientos y reglamentos aplicables. Con el fin de contabilizar la ejecución del presupuesto de la Oficina Comercial. |

- Elaborar las conciliaciones bancarias de las Oficinas de Promoción Comercial, mediante la comparación del saldo final de la cuenta contable de PROCOMER Costa Rica y los Estados de Cuenta Bancaria emitidos por cada banco extranjero correspondiente a cada país, este estado bancario es remitido por el Director Comercial con el fin de verificar la veracidad de los movimientos reportados en el informe de gastos y el adecuado registro contable efectuado en Costa Rica.
- Realizar los registros de los movimientos de las Garantías de Zona Franca.

Otros:

- Elaborar presentaciones de procedimientos sobre procesos llevados en PROCOMER en coordinación con las áreas involucradas con el fin de documentar y establecer los parámetros a seguir para la ejecución de una tarea específica, así como definir las políticas aplicables al proceso.
- Realizar la certificación de retenciones del 2% del impuesto sobre la renta efectuadas a los proveedores, funcionarios y ex funcionarios de PROCOMER que lo soliciten, las cuales son firmadas por el Gerente del Departamento Administrativo Financiero.
- Elaborar las Declaraciones Informativas y Declaraciones de Renta al finalizar el cierre fiscal de PROCOMER, con el objetivo de cumplir con las obligaciones tributarias impuestas por la Dirección General de Tributación Directa.
- Realizar arqueos de cajas en Ventanilla, Estudios Económicos y Tesorería a los funcionarios encargados de dichos departamentos con el fin de verificar los fondos de caja chica. Corresponde realizarlos tres veces al año.
- Brindar apoyo al Jefe de Contabilidad, Gerente Administrativo Financiero o Departamento de Mercadeo, si fuese necesario para alguna tarea específica.

Responsabilidades del cargo

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de cómputo. ▪ Teléfono ▪ Suministros de oficina. |
|---------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| 2. Por manejo de fondos o valores. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las ordenes de pago ▪ Transferencias bancarias. ▪ Adelanto y liquidaciones de viáticos de los gastos de viaje en el interior o exterior del país. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información financiera de la institución. |
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de errores | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Errores en la cancelación de liquidaciones labores y viáticos. ▪ Realizar pagos a los proveedores que no cumplan con los procedimientos y reglamentos establecidos por PROCOMER. | |

| Supervisión | |
|--|---|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisada por el Jefe de Contabilidad de manera directa por combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas en todo lo concerniente con el cierre contable y responsabilidades propias del puesto. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto con la ventilación que es regular. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y no existe probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Tributación Directa, para evacuar consultas tributarias. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en la elaboración de informes, suministro de información y controles de diversa índole. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Contador Privado, preferiblemente bachillerato universitario en Administración de Empresas o Contaduría Pública. |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis e interpretación de información financiera. ▪ Declaración de Impuestos. |

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de tres años en análisis e interpretación de información financiera, revisión documental, conciliaciones bancarias y declaración de impuestos. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 25% | 25% | 25% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado al Colegio de Contadores Privados de Costa Rica. |

| Competencias | |
|--|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

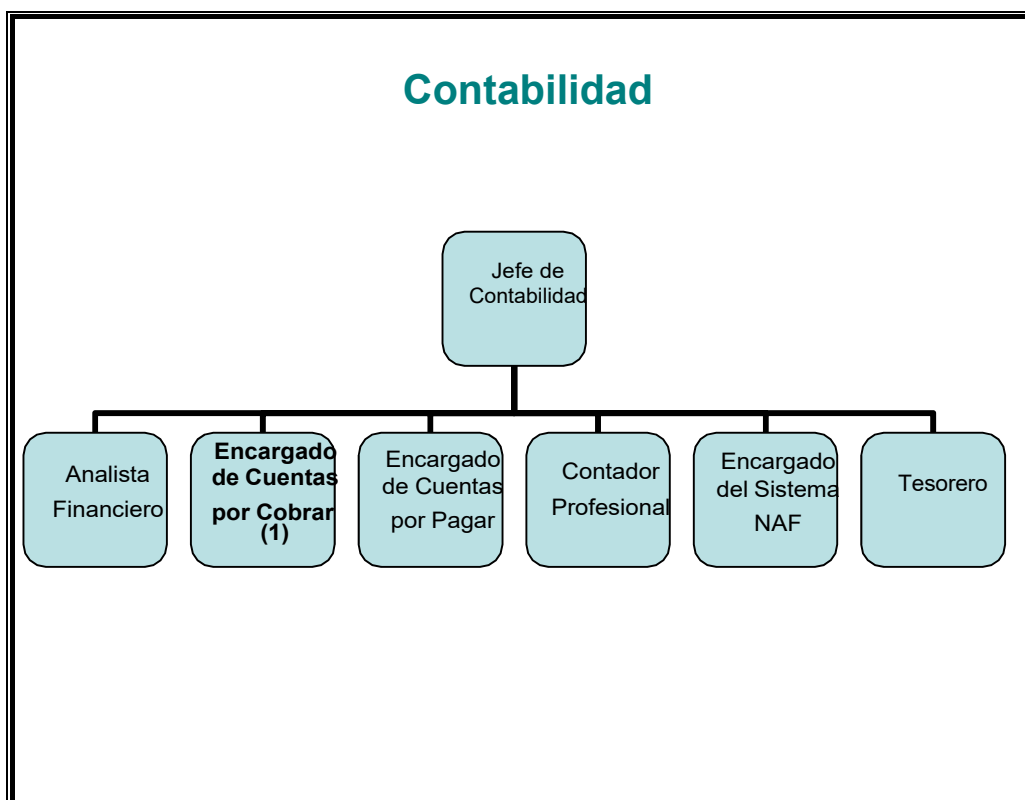
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado (a) de cuentas por cobrar | Departamento: Contabilidad | Código: PRO-CONT-003 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Contabilidad | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Controlar y registrar las cuentas por cobrar de la institución para su respectivo cobro y actualización contable, además de elaborar conciliaciones bancarias nacionales y las conciliaciones de cuentas por cobrar como parte del control interno de la institución. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Emitir facturas para el cobro a empresas de zona franca y otros por medio del sistema de cuentas por cobrar con el fin de hacer el cobro formal y registrar contablemente esos movimientos.▪ Verificar que los clientes paguen a tiempo sus obligaciones con PROCOMER, por medio del auxiliar de Cuentas por Cobrar con la finalidad de mantener al día las mismas. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar la facturación a las empresas que tienen el sistema SIVUCE.▪ Registrar los pagos en el sistema contable los cuales corresponden al pago de Canon.▪ Brindar apoyo a la Gerencia de Operaciones a la hora de hacer visitas a empresas para realizar auditoría de seguimiento: preparar la información solicitada por el auditor para llevar a cabo y ejecutar la auditoría de seguimiento correspondiente |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar las conciliaciones bancarias locales comparando el estado de cuenta del banco con los registros y estableciendo las partidas conciliatorias, si las hay, con el fin de ejercer un control que determine el correcto registro de las cuentas bancarias.▪ Llenar debidamente los libros legales de la institución, por medio de la información contable con el objetivo de cumplir con una obligación legal.▪ Realizar arquezos periódicos de las cajas chicas y fondos verificando que estos se mantengan siempre en el monto que les fue asignado con el fin de ejercer una medida de control interno.▪ Realizar la conciliación de cuentas transitorias: Una vez al mes y durante el cierre se debe de realizar la conciliación de las cuentas asignadas al puesto.▪ Realizar conciliaciones de las Garantías de Zona Franca. |

| |
|---|
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la facturación del sistema SADAZF a las empresas que lo requieran. ▪ Brindar apoyo a otras gerencias en cuanto a solicitudes diversas. ▪ Enviar a procedimiento administrativo aquellas empresas de Zona Franca que se encuentren atrasadas en el pago de canon, mediante una comunicación formal al departamento Legal para que este realice los trámites pertinentes. |
|---|

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Sumadora. ▪ Teléfono. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturas de Zona Franca. ▪ Recibos de dinero. |
| 3. Por información. | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estados de cuentas. ▪ Información que suministran las empresas de Zona Franca acerca de sus ingresos mensuales. ▪ Información de inversiones y fideicomiso. |
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un mal control en la cuentas por cobrar, lo que provocaría un mal servicio al cliente. |

| Supervisión | |
|---|--|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>No tiene personal a cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisada por el Jefe de Contabilidad de manera directa por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas y responsabilidades propias del puesto.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales</u> : las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto la ventilación que es deficiente. |
| <u>Enfermedades y accidentes</u> : existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico</u> : el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental</u> : es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresas de Zona Franca y otras, para el cobro de cuentas por cobrar (Canon, SIVUCE, otros). ▪ COMEX, para el cobro de la parte proporcional de los recibos de alquiler, agua, teléfono y electricidad. |
| <u>Internas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia de Operaciones, para controlar el ingreso o salida de alguna empresa de Zona Franca. ▪ Gerencia de Mercadeo, brindando apoyo en la facturación por el patrocinio para algún evento. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Contador Privado, preferiblemente Bachillerato Universitario en Administración de empresas. |
| Cursos y conocimientos |
| N/A. |

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en todo el ciclo contable con énfasis en cuentas por cobrar y conciliaciones bancarias.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 25% | 25% | 25% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Incorporado al Colegio de Contadores Privados de Costa Rica.

Competencias

| Cardinales | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <p><u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes.</p> | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | <p>Bueno</p> |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |



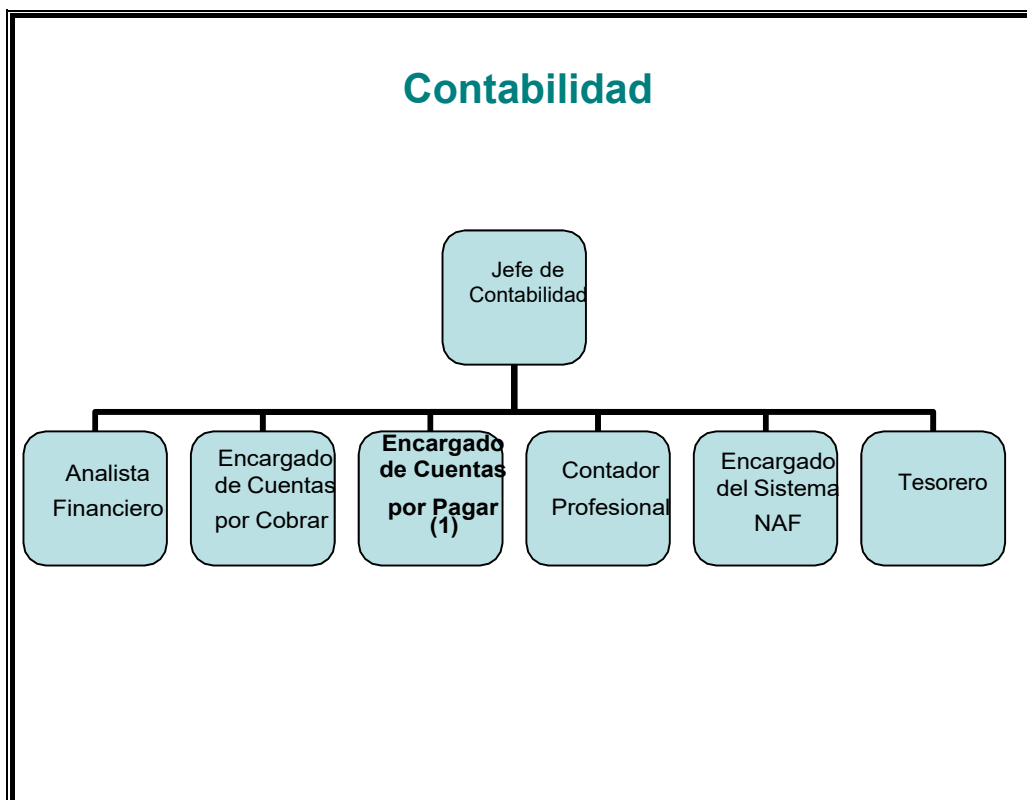
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado (a) de Cuentas por Pagar | Departamento: Contabilidad | Código: PRO-CONT-004 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Contabilidad | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Controlar y registrar las cuentas por pagar de la institución para su respectiva cancelación y actualización contable. Llevar el control del presupuesto y del archivo de contabilidad. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir, revisar y registrar los trámites de pago a través del sistema de cuentas por pagar, esto con el fin de llevar un control de los mismos y a la vez para que queden debidamente contabilizados.▪ Revisar la codificación de las órdenes de compra.▪ Adjuntar la orden de compra a la factura para su registro.▪ Hacer órdenes de pago relacionadas con el área administrativa.▪ Revisar codificación y presupuesto de requisiciones.▪ Registrar asientos varios.▪ Crear código de proveedores no inscritos▪ Hacer los vales para devolución de viáticos |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Registrar las liquidaciones de viaje dentro y fuera del país en dólares y colones.▪ Conciliar la cuenta por cobrar viáticos en dólares y colones. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Revisar la codificación de la caja chica. |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar el inventario de suministros y el cierre del mismo con su respectiva conciliación.▪ Hacer cuadro de otros gastos y otros ingresos.▪ Revisar garantías de cumplimiento y depósitos de garantía.▪ Analizar la ejecución de los gastos de la institución |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar reportes especiales de cuentas contables (teléfono, mantenimientos, etc.) detallando la composición de las mismas para efectos informativos.▪ Registro contable de las liquidaciones de gastos de viaje en el exterior, provisiones y otras por medio de la inclusión de un asiento de diario para actualizar los saldos contables. |

- Realizar arqueos periódicos de las cajas chicas y fondos verificando que estos se mantengan siempre en el monto que les fue asignado con el fin de ejercer una medida de control interno.

Responsabilidades del cargo

| | | |
|------------------------------------|--|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Teléfono. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sumadora. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cheques. ▪ Ordenes de compra. | |
| 3. Por información. | Confidencial <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estados Financieros. | |
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. | |

Consecuencia de errores

- La no cancelación de los recibos de teléfonos, agua y la electricidad, lo que provocaría la suspensión de alguno de estos servicios, afectando las actividades normales de la institución.

Supervisión

| | |
|--|---|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Jefe de Contabilidad de manera directa por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas y responsabilidades propias del puesto. |
|--|---|

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto la ventilación que es deficiente.

Enfermedades y accidentes: existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

| |
|--|
| <u>Esfuerzo Físico</u> : el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental</u> : es frecuente y se utiliza en actividades como: organizar, concentración, calcular, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades gubernamentales, funcionarios de COMEX y proveedores en la evacuación de consultas sobre pagos. |
| <u>Internas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en la evacuación de consultas sobre facturas o presupuesto, consultas diarias sobre registros contables, consultas sobre códigos contables y consultas sobre presupuesto. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Contador Privado, preferiblemente Bachillerato Universitario en Administración de empresas o Contaduría Pública |

| Cursos y conocimientos |
|-------------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de dos años en todo el ciclo contable con énfasis en cuentas por pagar. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado al Colegio de Contadores Privados de Costa Rica. |

| Competencias | |
|--|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

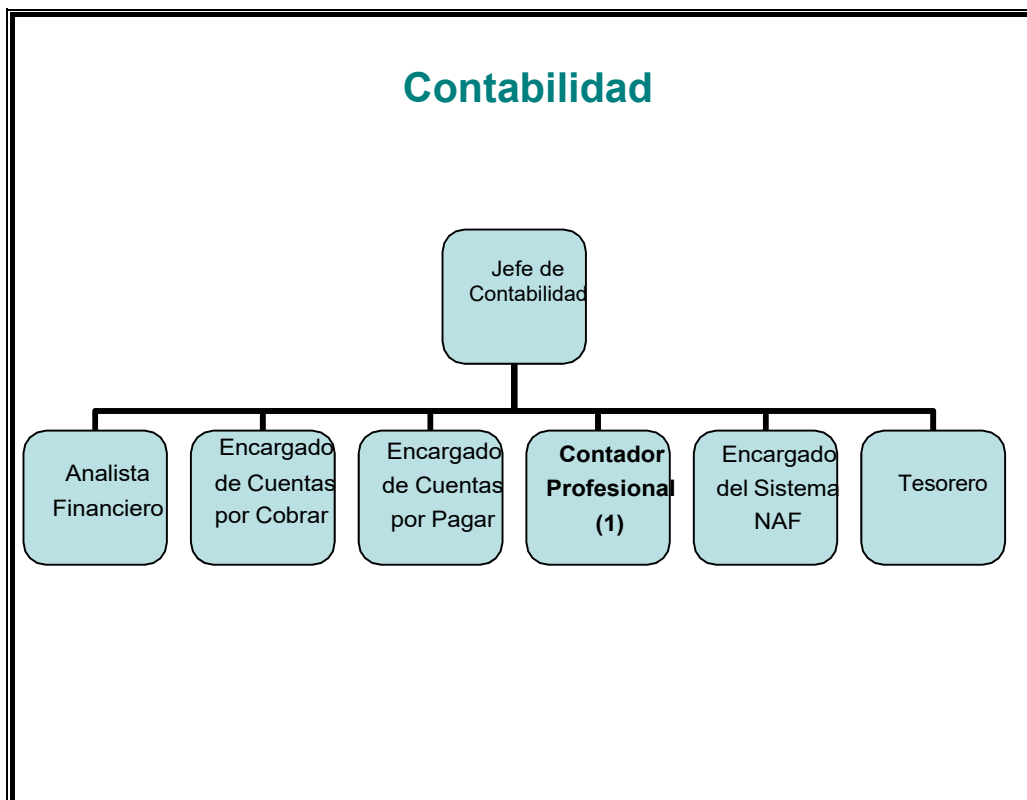
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Contador (a) Profesional | Departamento: Contabilidad | Código: PRO-CONT-005 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Contabilidad | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Preparación y registro de la planilla de la institución y del Convenio COMEX-PROCOMER, control de los activos fijos e inventario de formularios y marchamos. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Revisar los movimientos de los activos fijos de la institución, a través de la inclusión, exclusión y traslado de activos. Hacer los registros contables y ejercer un adecuado control sobre los mismos. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Registrar los movimientos presupuestarios realizados por las gerencias de la institución. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Calcular, preparar y registrar la planilla de la institución, así como la del convenio COMEX-PROCOMER, con base en la información que Recursos Humanos y la Asociación suministren.▪ Preparar los archivos que deben enviarse a los diferentes bancos para el respectivo pago de salarios. |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Preparar y enviar las planillas para la Caja Costarricense de Seguro social y el Instituto Nacional de Seguros.▪ Preparar los diferentes pagos a instituciones relacionadas con los rebajos en planillas.▪ Realizar arqueos de los activos de la institución y de los formularios a las diferentes ventanillas aledañas a las oficinas centrales.▪ Realizar el registro de los gastos prepagados.▪ Efectuar la conciliación de los activos fijos.▪ Realizar la conciliación y los asientos de inventarios.▪ Efectuar el asiento por diferencial cambiario por el pago de las planillas en el exterior.▪ Realizar transferencia electrónica de salario de miembro de la planilla confidencial.▪ Realizar transferencias de salario de los diferentes directores de la Oficinas de Promoción Comercial en el exterior. |

Otros:

- Realizar el cálculo de las liquidaciones laborales de acuerdo a la información que Recursos Humanos suministra y a la generada del sistema de planillas.
- Visitar a las diferentes ventanillas con el fin de realizar arqueos de caja chica, activos, inventario de formularios.
- Realizar arqueos periódicos de las cajas chicas y fondos, con el fin de verificar los montos asignados.

Responsabilidades del cargo

| | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Fax. ▪ Teléfono ▪ Sumadora. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferencias de salarios. |
| 3. Por información. | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de salarios. ▪ Movimientos de presupuesto. |
| 4. Por toma de decisiones. | Se apeg a políticas y procedimientos establecidos. |

Consecuencia de errores

- Omisión en el pago de salario a algún funcionario, lo que provocaría molestia al funcionario.
- Mal calculo de las liquidaciones laborales.
- Error en el pago de algún salario, lo que provocaría un desequilibrio en la contabilidad.

Supervisión

Ejercida:

No tiene personal a cargo.

Recibida:

Es supervisado por el Jefe de Contabilidad de manera directa por la combinación de resultados y aspectos específicos propios del puesto.

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <u>Condiciones ambientales</u> : las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto la ventilación que es deficiente. |
| <u>Enfermedades y accidentes</u> : existe poca probabilidad de sufrir accidentes y no existe probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico</u> : el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental</u> : es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, controlar, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Banco Nacional y Banco Popular, para coordinar la inclusión del personal y pago de salarios. ▪ C.C.S.S. y I.N.S, para el envío de los reportes de planilla. |
| <u>Internas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes y directores de área, en lo relativo a la planilla y firmas de cartas para los bancos. ▪ Con jefes y funcionarios en el control de los activos y de los inventarios de formularios y marchamos. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Contador Privado, preferiblemente Bachillerato Universitario en Administración de empresas o Contaduría Pública. |

| Cursos y conocimientos |
|------------------------|
| N/A |

Experiencia

Experiencia mínima de tres años en todo el ciclo contable con énfasis en planillas, inventarios y activos.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 25% | 25% | 25% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Incorporado al Colegio de Contadores Privados de Costa Rica.

Competencias

| Cardinales | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | Alto |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que fija objetivos para su área en concordancia con los objetivos estratégicos de la institución.</p> | Bueno |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |



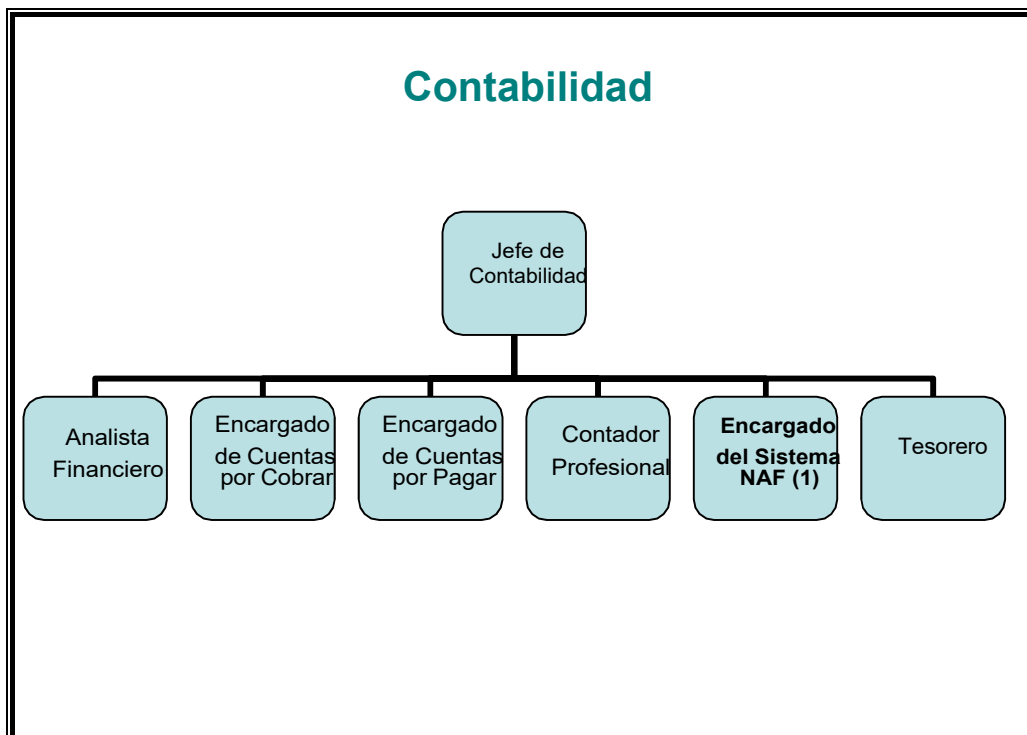
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado del Sistema NAF | Departamento: Contabilidad | Código: PRO-CONT-006 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Contabilidad | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Brindar el soporte técnico requerido para la administración eficiente del Software N.A.F, así como desarrollar nuevos procesos ó sistemas de acuerdo a las necesidades de la institución o automatizar otros ya existentes que se realizan de forma "manual" y que carecen de mayores controles y seguridad. |

| Tareas | |
|---|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar nuevos procesos o nuevos sistemas según las necesidades de información que se van detectando. | |
| <u>Semanales:</u> N/A. | |
| <u>Quincenales:</u> N/A. | |
| <u>Mensuales:</u> N/A. | |
| <u>Otros:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender las solicitudes de los usuarios originadas por el uso de los sistemas cuando se les presenta algún tipo de problema o dudas. ▪ Revisar los procesos de los sistemas y realizar la corrección de los mismos cuando es detectado algún problema. ▪ Crear programas, reportes, tablas de base de datos, asignación de permisos sobre las tablas de datos para que los usuarios puedan consultarlos o manipularlos. ▪ Analizar y determinar que soluciones informáticas son factibles para resolver requerimientos que se plantean. ▪ Investigar sobre la solución de problemas específicos cuando lo amerite el caso, en lo referente al desarrollo de sistemas. | |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de cómputo. ▪ Teléfono ▪ Suministros de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneja información confidencial relacionada con planillas y con información suministrada por las empresas beneficiadas con el Régimen de Zonas Francas. |

| | |
|----------------------------|---|
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |
|----------------------------|---|

| |
|---|
| Consecuencia de errores |
| <ul style="list-style-type: none"> Errores en procesos y cálculos que puedan realizar los sistemas, lo anterior puede causar problemas en la contabilidad de la institución. |

| | |
|--|---|
| Supervisión | |
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Jefe de contabilidad de manera directa sobre las tareas asignadas específicamente en la funcionalidad de los sistemas realizados. |

| |
|--|
| Condiciones de trabajo |
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto con la temperatura y la ventilación que es regular. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, etc. |

| |
|---|
| Relaciones de trabajo |
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> Banco Nacional de Costa Rica, en procesos de Internet banking. |

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, directores, jefes y funcionarios de otras áreas en la presentación de algún sistema o la definición de requerimientos.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Ingeniería de Sistemas de Información o área afín.

Cursos y conocimientos

- Developer 6i.
- Bases de datos ORACLE.
- Administrativos – contables básicos.

Experiencia

Experiencia mínima de tres años en administración de proyectos y desarrollo de sistemas informáticos, así como en el desarrollo de aplicaciones en la herramienta Developer ambiente gráfico.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Básico |
| Word | Básico |
| Power Point | Básico |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Intermedio |
| Oracle | Avanzado |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---------------------------|
| N/A |

| Competencias | |
|--|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. | Bueno |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

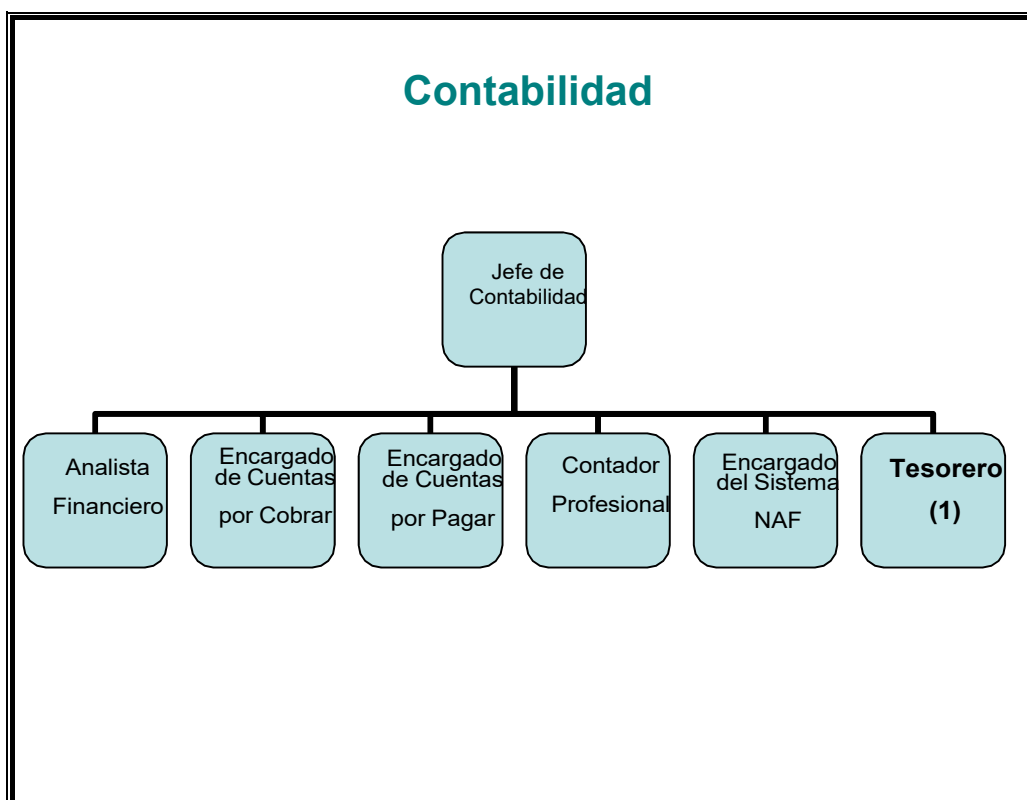
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes. | Alto |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Tesorero | Departamento: Contabilidad | Código: PRO-CONT-007 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Contabilidad | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Emitir y registrar todos los cheques y transferencias de la institución y de todos los movimientos de las cuentas bancarias de PROCOMER con los diferentes bancos. Esto con el propósito de realizar los distintos egresos e ingresos de la institución y registrarlos contablemente. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Verificar los dineros recibidos de las liquidaciones de ingresos de los cajeros de oficinas centrales constatando que el listado de cierre diario que emite el sistema y los recibos de dinero sean iguales al dinero recibido, esto con la finalidad de hacer el depósito bancario respectivo.▪ Emitir los cheques y transferencias que debe pagar la institución por medio de documentos debidamente autorizados, procesándolos a través del sistema para cumplir con las obligaciones que tiene la Institución.▪ Registrar todos los movimientos bancarios (cheques, depósitos, notas de débito y crédito), por medio del análisis de cada movimiento para que queden registrados correctamente en la contabilidad.▪ Administrar el fondo de caja chica mediante el pago de los respectivos documentos autorizados y la realización de reintegros al fondo cuando así lo requiera, para facilitar el trámite de pagos cuyo monto sea menor. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Evacuar consultas de proveedores, compañeros de la Institución, empresas de zona franca sobre algún trámite específico.▪ Entregar los cheques al beneficiario, verificando que las personas que lo retiran estén debidamente autorizadas con el fin de hacer el pago formalmente.▪ Confeccionar el flujo de caja por medio del análisis de los ingresos y egresos futuros, con el fin de mantener informada a la Gerencia Financiera y facilitar la toma de decisiones.▪ Mantener actualizado el detalle de las Garantías de Cumplimiento de las empresas de Zona Franca |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A</p> |
| <p><u>Mensuales:</u> Realizar el cierre contable de tesorería.</p> |

| |
|---|
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificar a las empresas cuya garantía esta por vencer para la renovación de la misma, esto se hace por medio de una carta y coordinando con el departamento de desarrollo y servicio para que el ejecutivo le de seguimiento. El objetivo es evitar tener garantías vencidas o que sea difícil su recuperación. |
|---|

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Telefax. ▪ Impresora. ▪ Calculadora. ▪ Sumadora. ▪ Caja fuerte. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caja chica. ▪ Certificados de Valor. ▪ Garantías. ▪ Cheques. |
| 3. Por información. | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Saldos Bancarios. ▪ Costo de servicios cuya divulgación podría afectar la imagen institucional o beneficiar a algún proveedor. |
| 4. Por toma de decisiones. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo promedio de pago a proveedores ▪ Movimiento de fondos de cuentas bancarias para tener más accesible al efectivo. |

| Consecuencia de errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dejar pendiente las notificaciones de vencimiento de las garantías de Zona Franca. |

| Supervisión | |
|---|--|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>No tiene personal a cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Jefe de Contabilidad de manera directa en el control de los registros contables, ingresos, pagos y otros.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales</u> : las condiciones de trabajo en las que se desempeña son regulares. |
| <u>Enfermedades y accidentes</u> : existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico</u> : el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental</u> : es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, controlar, dirigir, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades de gobierno, en la declaración de impuesto de renta. ▪ Clientes y proveedores, en la renovación de garantías bancarias y entrega de cheques. |
| <u>Internas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en la coordinación de registros contables, firma de documentos y pagos de vales de caja Chica. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Contador Privado, preferiblemente Bachillerato Universitario en Administración de empresas o Contaduría Pública. |

| Cursos y conocimientos |
|------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de tres años en todo el ciclo contable con énfasis en el área de tesorería. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 25% | 25% | 25% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado al Colegio de Contadores Privados de Costa Rica. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables.</p> | Bueno |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |

| | |
|--|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|--|-----------------------------|



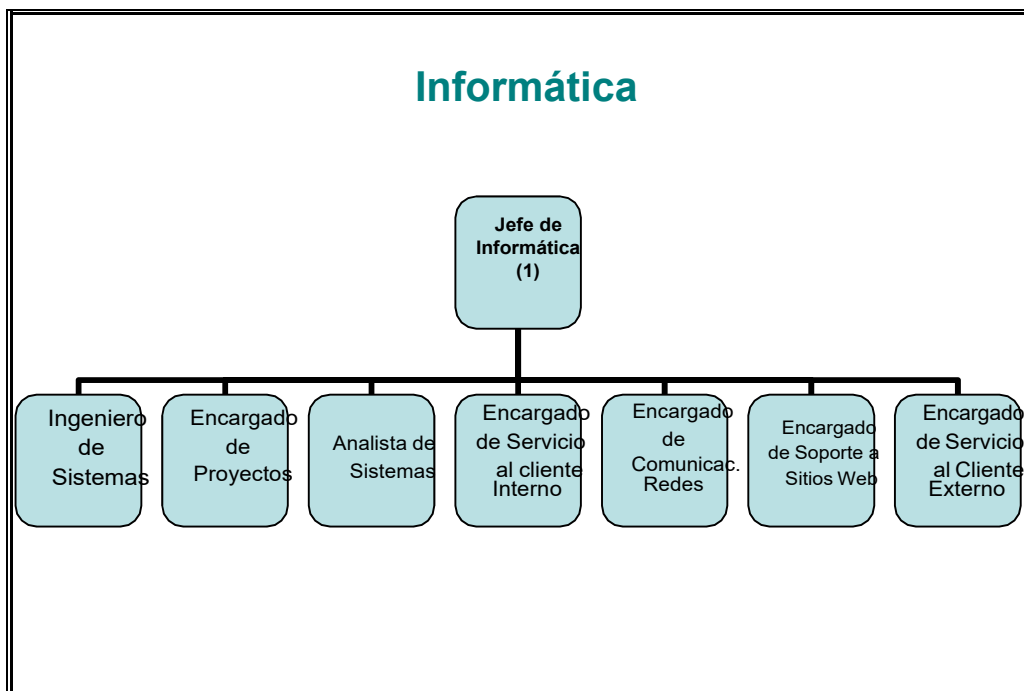
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Informática

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Jefe de Informática | Departamento: Informática | Código: PRO-TI-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente Administrativo Financiero | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Planeamiento, organización, dirección, coordinación, supervisión y control de los programas y proyectos en el área de informática. Dirige la selección, instalación, utilización y mantenimiento de las computadoras y programas. Planifica las políticas generales de la empresa en materia de informática y coordina la búsqueda de alternativas. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Planear, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar programas y proyectos relacionados con la automatización de la información y los procesos de trámite a nivel interno y externo de la institución.▪ Asesor y planear junto con las áreas de la institución sobre los proyectos tecnológicos que contribuyan en la consecución de sus objetivos estratégicos.▪ Dirigir y supervisar las actividades realizadas en el departamento por cada área de tecnología.▪ Asesorar y planear junto con las áreas de la institución de proyectos tecnológicos que contribuyan en la consecución de sus objetivos estratégicos.▪ Dar seguimiento a los proyectos informáticos. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Dar seguimiento al desarrollo de sistemas informáticos.▪ Establecer, revisar y dar seguimiento a las políticas, procedimientos y metodologías relacionadas con las tecnologías de Información y comunicación (TIC's) de la institución.▪ Revisar y aprobar los documentos (carteles, requisiciones, etc.) con que se adquiere hardware y software en la institución. |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Revisar y coordinar la renovación de contratos sobre los servicios en outsourcing (subcontratados)▪ Revisar y aprobar los informes sobre los servicios brindados por proveedores tecnológicos. |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Proponer e implantar políticas, objetivos y planes de trabajo, afines a los programas de su área de competencia, determinando y gestionando las necesidades de equipo y de recursos materiales, financieros y humanos que se requiera. |

- Planear y coordinar con la Secretaría de Gobierno Digital los proyectos del Gobierno Digital.
- Elaborar y presentar el presupuesto de su área, así como velar por el adecuado uso y aplicación del mismo.
- Coordinar y dar apoyo en la contratación de pasantes.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Impresora. ▪ Teléfono. ▪ Mobiliario de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | Ordenes de compra. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estados de gastos mensuales. ▪ Maneja la información sobre los sistemas de información, claves de acceso y otros de carácter sumamente confidencial. |
| 4. Por toma de decisiones. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma decisiones en la supervisión del personal, control y elaboración de planes y procedimientos. ▪ Modificaciones o adquisiciones en la plataforma tecnológica institucional o regional (servidores, redes, licenciamientos). ▪ Adopción de nuevos estándares de la industria tecnológica. |

| Consecuencia de errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ La no realización, coordinación y supervisión de actividades de manera oportuna pueden desencadenar en el mal funcionamiento de los Sistemas Informáticos, Servidores, Redes, equipos de comunicación, etc., lo que puede ocasionar una ineficacia parcial o total de la plataforma tecnológica. ▪ Suspensión de servicios subcontratados por no iniciar los trámites de renovación de contratos oportunamente. |

| Supervisión | |
|--|--|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Tiene bajo su supervisión a la encargada de soporte a sitio Web, analista e ingeniero de sistemas, encargado de comunicación y redes, encargado de proyectos, encargado de servicio al cliente interno y de servicio cliente externo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente Administrativo-Financiero en la revisión y acuerdos del presupuesto, planes de trabajo, contratos, requisiciones.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.</p> |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe una poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, dirigir, organizar, coordinar, tomar decisiones, etc.</p> |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveedores de servicios, en el seguimiento de la calidad en los servicios que prestan a la organización. ▪ Secretaría de Gobierno Digital, brindando apoyo en la coordinación del proyecto Gobierno Digital. ▪ Auditores externos, para la realización de auditorías al departamento. |

Internas

Se relaciona con:

- Gerencia General y Gerencia Administrativa Financiera, en la coordinación de actividades relacionadas con la toma de decisiones.
- Gerentes, Directores y Jefes, en la colaboración de las propuestas sobre proyectos que apoyen el alcance de las metas de sus respectivas áreas.
- Auditoría Interna, para la realización de auditorías al departamento.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Ingeniería Informática, sistemas o área afín.

Cursos y conocimientos

N/A

Experiencia

Experiencia mínima de cinco años en manejo de personal, además de desarrollo e implantación de sistemas y proyectos informáticos.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 75% | 50% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | Alto |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel alto, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos.</p> | Alto |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |

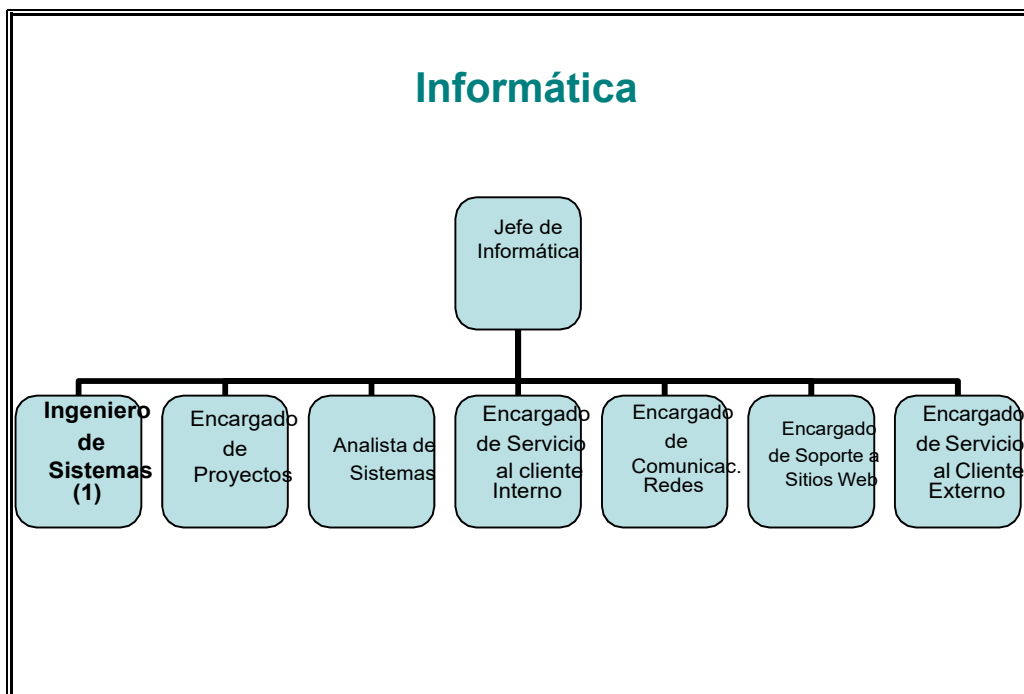
| | |
|--|-------|
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel alto, en el cual la persona comunica una convincente visión de futuro y que genere en el grupo que lidera un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión del equipo.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es alto, debido a que la persona debe contar con la capacidad de fortalecer el espíritu de equipo en toda la organización.</p> | Alto |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios para todos. | Alto |
| <u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios. | Bueno |

| | |
|--|------------------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|------------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Ingeniero de Sistemas | Departamento: Informática | Código: PRO-TI-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Informática | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Analizar, diseñar y evaluar sistemas computacionales, tanto en hardware como software, además de administrar y controlar el desempeño de los servidores de aplicaciones (Web), bases de datos y sistemas de información utilizados en la institución. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar bases de datos según los requerimientos de los sistemas de información. ▪ Garantizar el rendimiento de las bases de datos contemplando la configuración de las plataformas en que están soportadas (Sistemas Operativos) y realizando labores de afinamiento y monitoreo, tanto en la propia base de datos como en las aplicaciones. ▪ Diseñar y establecer esquemas de seguridad para acceder a los datos. Además de establecer medidas para garantizar la recuperación de información ante posible desastres. ▪ Planificar el crecimiento de los volúmenes de información almacenados, así como cambios en las cargas de acceso a ésta. ▪ Brindar asesoría al equipo de desarrolladores y realizar labores de corrección de errores en el desempeño de las bases de datos. ▪ Administrar los servidores de aplicaciones de la Institución de manera que los sistemas Web utilizados tanto por usuarios internos y externos se desempeñen dentro de los parámetros aceptables de disponibilidad y rendimiento. ▪ Contribuir en la adopción de las mejores tecnologías mediante la recomendación de equipo (hardware) y herramientas de software con miras a brindar la óptima prestación de servicios informáticos (principalmente en bases de datos y servidores de aplicaciones). ▪ Administrar el sistema operativo donde residen las bases de datos contemplando tareas como monitoreo de cargas de trabajo, programación de daemons, elaboración de scripts, compartiendo recursos entre servidores p.e. Network File Systems. ▪ Mantenerse informado de las tendencias y corrientes tecnológicas con el fin de efectuar las recomendaciones pertinentes. |
| <p><u>Semanales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser responsable de las iniciativas de Gobierno Digital que involucren a PROCOMER. |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Servidores de bases de datos ▪ Equipo de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información. | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bases de datos de PROCOMER. Comprende tanto información interna de PROCOMER (presupuesto, salarios, etc.) como externa (Informes Anuales de empresas, exportaciones e importaciones por empresa). |
| 4. Por toma de decisiones. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar la plataforma para el mantenimiento de información en bases de datos y el acceso eficiente a esta mediante sistemas y aplicaciones. ▪ Distribuir cargas de trabajo en los recursos computacionales existentes. |

| Consecuencia de errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imposibilidad de acceder a información almacenada en bases de datos o de acceder a los sistemas (utilizados por el sector de comercio exterior vía Web o internamente mediante sistemas transaccionales o estadísticos), lo que provocaría una ineficiencia en los sistemas de información de la institución. |

| Supervisión | |
|---|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>No tiene personal a cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Jefe de Informática en la dirección y control de las actividades realizadas y en la aprobación de las propuestas hechas.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales</u> : las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes</u> : existe una poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico</u> : el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental</u> : es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, concentración, calcular, coordinar, controlar, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades del gobierno y clientes en el desarrollo y mantenimiento de proyectos informáticos. |
| <u>Internas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de todas las áreas, en el desarrollo y administración de la plataforma y de los sistemas informáticos. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Licenciatura en informática ó en computación. |

| Cursos y conocimientos |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bases de datos. ▪ Servidor de aplicaciones. ▪ Sistemas operativos. ▪ Desarrollo de proyectos. |

Experiencia

Experiencia mínima de cinco años en el desarrollo de sistemas, en administración de base de datos y en el desarrollo de proyectos.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 75% | 50% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

N/A.

Competencias

| Cardinales | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | Alto |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables.</p> | Bueno |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales y realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | Alto |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio.</p> | Alto |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

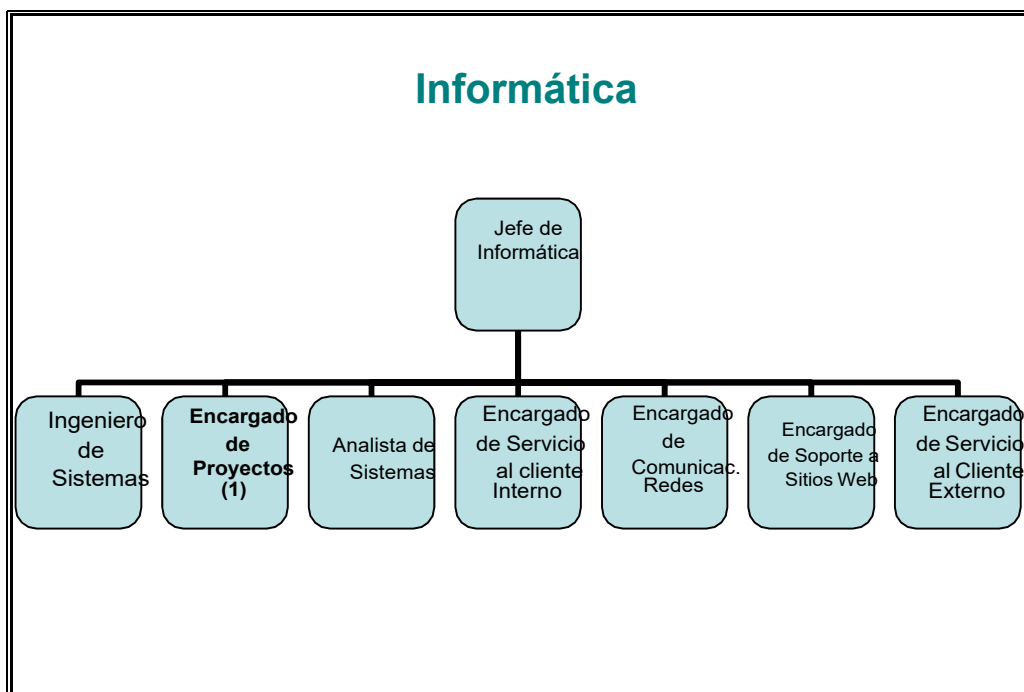
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |
|--|--------------|

| | |
|--|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|--|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado (a) de Proyectos | Departamento: Informática | Código: PRO-TI-003 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Informática | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Coordinar, planificar y dar seguimiento al desarrollo e implementación de proyectos. Así como analizar (definición de requerimientos), implementar, documentar y capacitar los sistemas asignados. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Crear documentación técnica requerida de cada uno de los proyectos a cargo. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coordinar y planificar proyectos a realizar junto con las partes interesadas.▪ Coordinar ajustes o modificaciones que se requieren realizar a los sistemas.▪ Analizar y definir los requerimientos de todos los proyectos con las diferentes Gerencias. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Dar seguimiento a los proyectos que se realizan. |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar una actualización con la finalidad de preparar el informe de labores en base al estado de los proyectos que se están ejecutando.▪ Preparar el análisis de datos y análisis de servicio no conforme. (Normas ISO) |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar cronogramas de trabajo para la ejecución e implementación de los proyectos.▪ Coordinar los cronogramas o actividades de los proyectos que se realizan.▪ Modificar el documento TI-P.01 según sea requerido.▪ Realizar aquellas funciones que la jefatura considere necesarias. |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de cómputo. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a las bases de datos. |
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Errores en la planificación de proyectos, lo que ocasionaría retrasos en la puesta en práctica de algún sistema ó proyecto. |

| Supervisión | |
|---|--|
| <u>Ejercida:</u> Supervisa a los pasantes para el área de desarrollo-programación de sistemas. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Jefe de Informática de manera directa en el seguimiento y coordinación de actividades asignadas. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto con la ventilación que es deficiente. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> N/A. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas al definir requerimientos para la coordinación e implementación de proyectos, recabar información de proyectos a realizar, y coordinar los proyectos que se están desarrollando y dar soporte a los sistemas. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Licenciatura en informática o área afín |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Capacitación en base datos Oracle. Capacitación en desarrollo de aplicaciones (JSP y Developer). Capacitación en Administración de Proyectos. |

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de tres años en administración de proyectos, análisis, programación. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 0% | 100% | 0% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|--|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales y realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | Alto |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio.</p> | Alto |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |

| | |
|---|------------------|
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel mínimo necesario, en el cual la persona promueve la eficacia del grupo. Mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida. Se asegura de que el equipo tenga la información necesaria y explica las razones que lo han llevado a tomar una decisión.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |



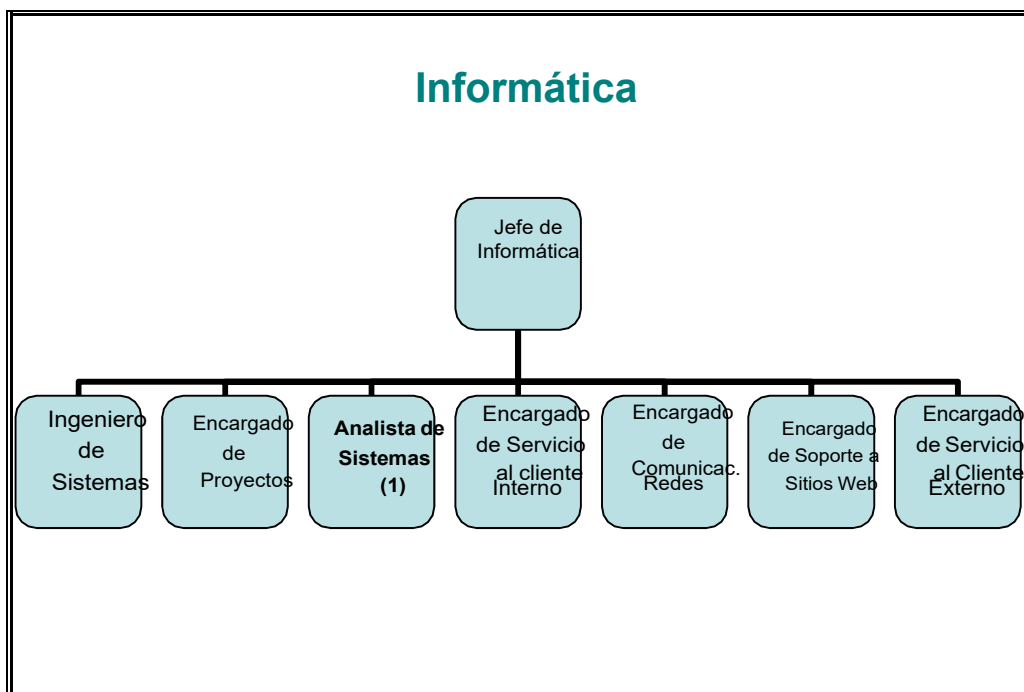
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Analista de Sistemas | Departamento: Informática | Código: PRO-TI-004 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Informática | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Análisis, diseño, implantación y mantenimiento de sistemas. |

| Tareas | |
|--|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar, diseñar, implementar y brindar el mantenimiento a los sistemas que posee la empresa. ▪ Establecer procedimientos de control y rastros de las transacciones. ▪ Realizar procesamiento en paralelo. | |
| <u>Semanales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y estudiar los requerimientos, como parte vital del desarrollo de un sistema. ▪ Documentar los sistemas de la institución, tanto interna (código fuente) como externamente (manual técnico, manual de usuario, diagrama de base de datos y otros). ▪ Diseñar base de datos. | |
| <u>Quincenales:</u> N/A. | |
| <u>Mensuales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar estudios de factibilidad. ▪ Elaborar estudios preliminares. | |
| <u>Otros:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar aquellas funciones que la jefatura considere necesarias. | |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de cómputo. ▪ Teléfono ▪ Suministros de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ No maneja información confidencial |

| | |
|----------------------------|---|
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |
|----------------------------|---|

Consecuencia de errores

- Diseño de algún sistema que no cumpla con los requerimientos solicitados, lo que trae como consecuencia un sistema ineficiente.

Supervisión

| | |
|--|---|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Supervisado por el Jefe de Informática de manera general por apreciación de resultados en las tareas asignadas específicamente en la funcionalidad de los sistemas desarrollados. |
|--|---|

Condiciones de trabajo

| |
|---|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto con la ventilación que es deficiente. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, etc. |

Relaciones de trabajo

| |
|---|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes, para dar soporte a los sistemas. |
|---|

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, directores, jefes y funcionarios de otras áreas en la presentación de algún sistema o la definición de requerimientos.

Perfil de la persona

Formación académica

Bachillerato universitario en ingeniería de sistemas.

Cursos y conocimientos

N/A.

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en análisis de sistemas.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 0% | 80% | 80% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---------------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que establece sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que decide qué hacer en función de la situación y que modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. | Bueno |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio. | Alto |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

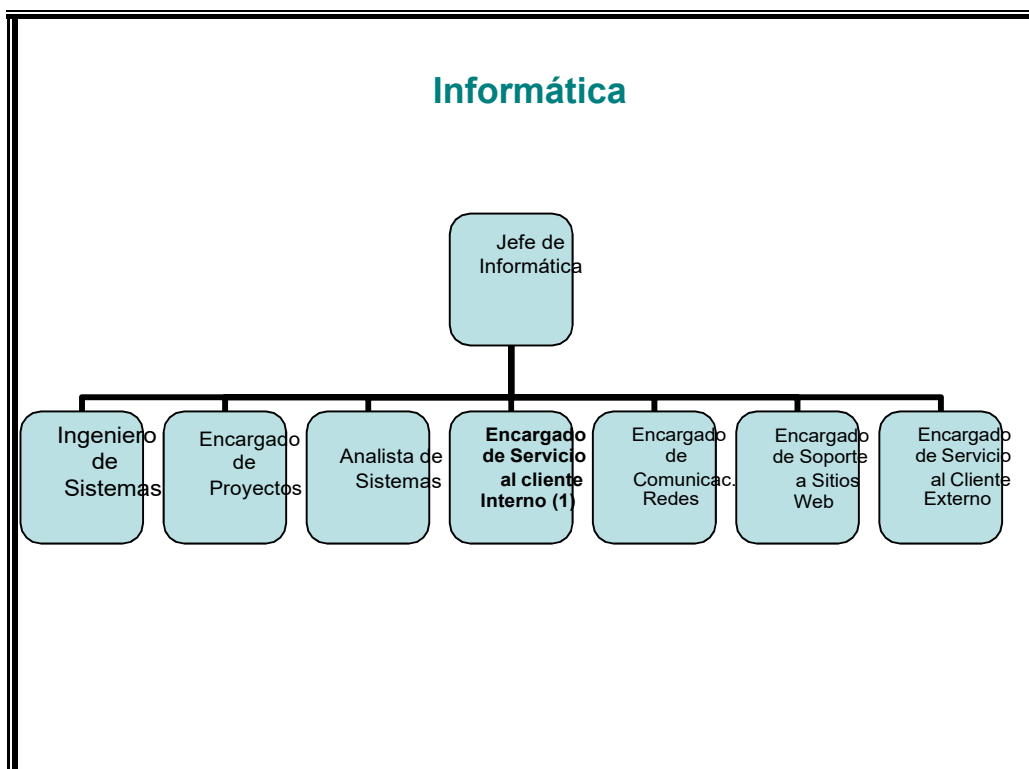
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes. | Alto |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado de Servicio al Cliente Interno | Departamento: Informática | Código: PRO-TI-005 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Informática | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Brindar eficientemente y en el menor tiempo posible, soporte en aspectos de hardware y software a funcionarios de la institución. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Atender y evacuar solicitudes realizadas.▪ Asignar, dar seguimiento y solventar solicitudes recibidas.▪ Administrar y actualizar las diferentes secciones del “El Asistente”.▪ Instalar, configurar y dar solución a los problemas de hardware.▪ Administración remota para solución de problemas en equipos de funcionarios internos.▪ Instalar, configurar y dar solución a los problemas en paquetes de software.▪ Realizar una configuración personalizada con herramientas de trabajo de acuerdo al perfil de cada Gerencia y sus funcionarios. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Capacitar y dar soporte a los encargados de administrar las diferentes secciones en “El Asistente”. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Llevar las cintas a las bóvedas de seguridad de PROCOMER en el Banco de Costa Rica. |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Controlar las licencias instaladas en los diferentes equipos de la institución. |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Trasladar equipos obsoletos o dañados, a la bodega de Informática.▪ Verificar de que los requerimientos técnicos solicitados en las compras de hardware o software que se realizan por parte de las diferentes gerencias, cuando se realiza la compra respectiva.▪ Colaborar en la elaboración del presupuesto anual del Departamento (Montaje del Presupuesto, búsqueda de información para sustentarlo, elaboración de documentos parciales y finales). |

- Dar soporte a empresas en horario no laboral (después de las cinco, fines de semana y feriados). El tiempo se maneja de acuerdo al horario de disponibilidad, pre-establecido.
- Controlar el presupuesto, en la verificación del cumplimiento de las fechas en que debe ejecutarse.

Responsabilidades del cargo

| | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Impresora. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desactivación de usuarios que dejan de laborar para la institución. Respaldo de Información para que no sea borrada ni dañada. |
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos. |

Consecuencia de errores

N/A.

Supervisión

| | |
|--|---|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Jefe de Informática en el cumplimiento de los objetivos y funciones específicas del puesto. |
|--|---|

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.

| |
|--|
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe una amplia probabilidad de sufrir accidentes y una mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados, manejo de vehículo liviano. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, concentración, calcular, coordinar, controlar, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes-Usuarios del servicio, entidades de Gobierno, Empresas privadas-No usuarios, en la prestación del servicio técnico cuando estos así lo soliciten. |
| <u>Internas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas en la prestación del servicio técnico cuando estos así lo soliciten. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Estudiante avanzado de la carrera de informática o área afín. |

| Cursos y conocimientos |
|-------------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de dos años en soporte de hardware, software y servicio al cliente. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés técnico | 0% | 50% | 0% |

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Avanzado |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables.</p> | Bueno |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | Alto |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio.</p> | Alto |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

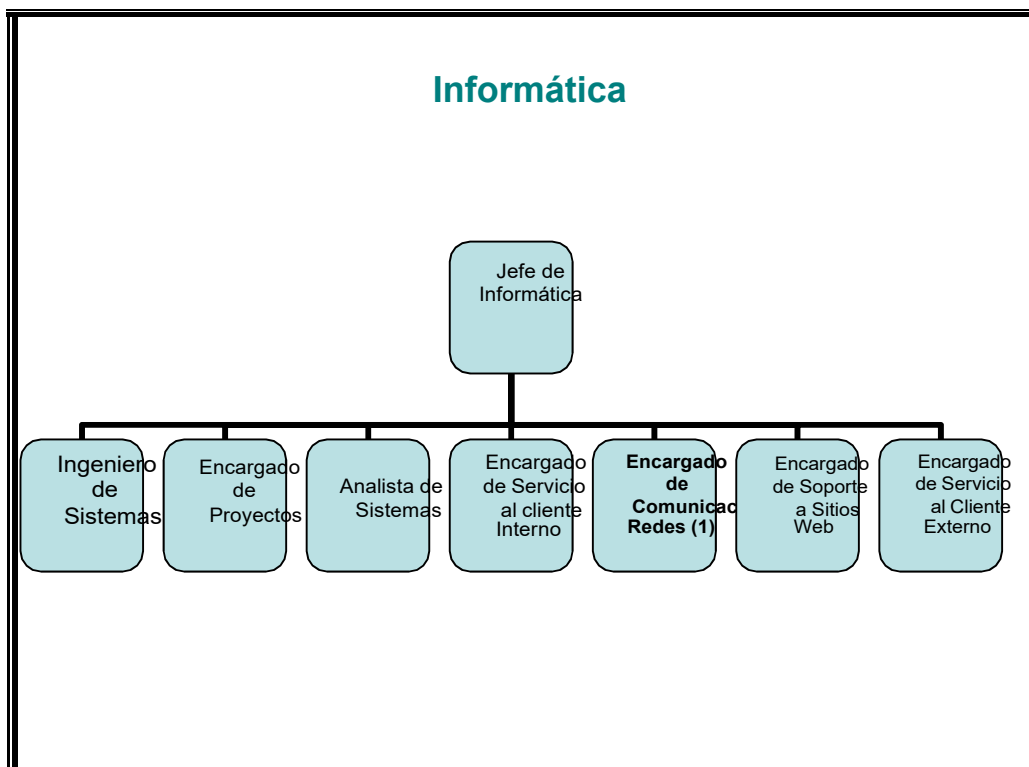
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado de Comunicaciones y Redes | Departamento: Informática | Código: PRO-TI-006 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Informática | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Administrar las redes y servidores institucionales (física, lógica y seguridad), así como controlar los accesos a información residente en los elementos mencionados, con la finalidad que todo funcione adecuadamente tanto para los usuarios internos como externos, de la manera más segura y eficiente posible. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Diseñar, implementar y administrar las redes de intranet, extranet e internet de PROCOMER.▪ Monitorear y controlar el desempeño de las redes tanto en software como en hardware.▪ Mantener los servidores de la red en buen funcionamiento y monitorear el nivel de servicio de la red.▪ Controlar el acceso a las redes y a los servidores de PROCOMER tanto por personal de la institución como por personas ajenas a la misma.▪ Mantenerse actualizado con la tecnología emergente en el área telemática y en lo que respecta a infraestructura de servidores. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Solucionar problemas relacionados con comunicaciones (protocolos), redes (arquitectura, topologías) y medios físicos de transmisión de datos (fibra óptica, modems, routers, gateways, switches, hubs) e interconexión entre redes y servidores. |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Analizar y evaluar las necesidades de equipo informático en el ámbito institucional con el propósito de proveer a los usuarios las herramientas informáticas necesarias para su mejor desempeño.▪ Brindar asistencia telemática y sobre infraestructura en los proyectos y sistemas de PROCOMER. |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servidores institucionales. ▪ Microcomputadora personal. ▪ Equipos de comunicación de red (switches, plataforma inalámbrica) ▪ Servidores utilizados en el proyecto SDAZF (Zona Franca). ▪ Teléfono. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información guardada en los servidores internos. ▪ Contraseñas de administrador de todos los servidores. |
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Al no mantener los respaldos de información adecuadamente, puede generar la pérdida de información. |

| Supervisión | |
|--|---|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Jefe de Informática de manera directa en aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo específicamente en el cumplimiento de proyectos y de procesos cotidianos. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |

Enfermedades y accidentes: existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados y manejo de vehículo liviano.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Proveedores, para la investigación y adquisición de nueva tecnología.
- Dirección General de Aduanas, con el fin de velar por la estabilidad de la plataforma para el proyecto SADAZF.
- RACSA, para establecer contacto a las conexiones de Internet.
- ICE, para establecer contacto con las conexiones ISDN de las Ventanillas Desconcentradas.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas al brindarles el soporte técnico necesario.
- Servicios Generales, para las compras a proveedores.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en informática con especialización en telemática.

Cursos y conocimientos

- Certificación CCNA de Cisco o equivalente.
- Cursos en manejo de sistemas operativos.
- Windows 2003.
- Unix.
- Herramientas de correo electrónico como Microsoft Exchange.
- Manejo de ISA Server 2004.
- Manejo de herramientas de antivirus y antispyware

Experiencia

Experiencia mínima de cinco años en administración de redes, de servidores y manejo de herramientas de seguridad.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 75% | 50% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Licencia B1.

| Competencias | |
|--|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales y realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio. | Alto |

| | |
|--|-------|
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |
|--|-------|

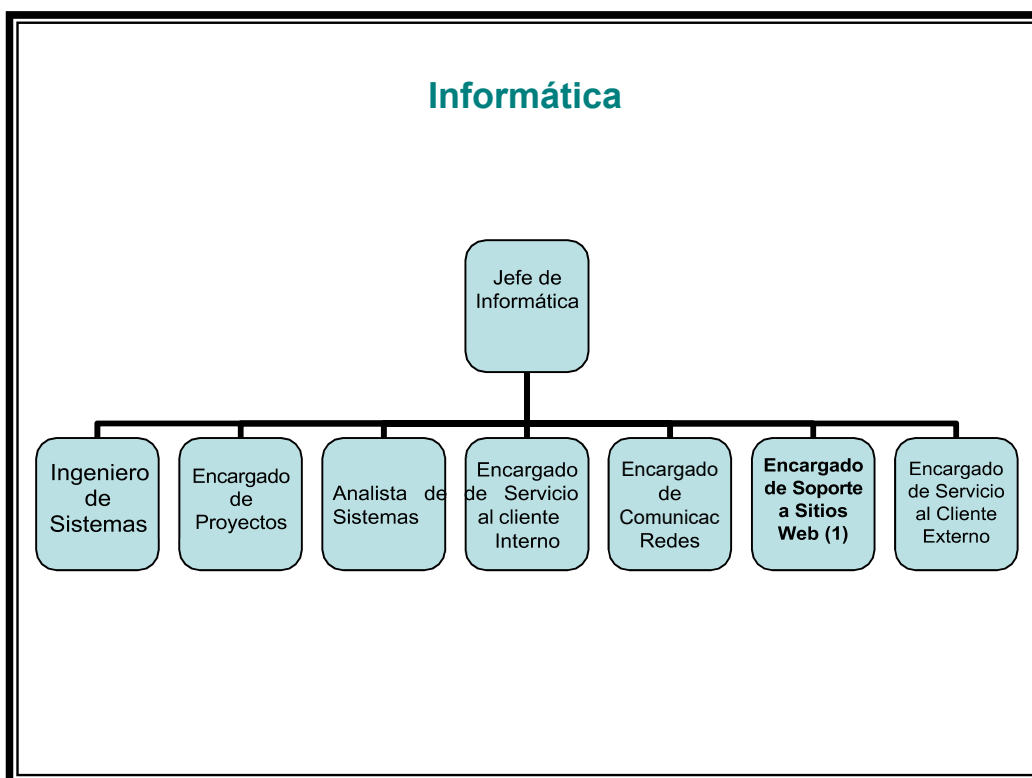
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes. | Alto |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia. | Bueno |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Trabajo en equipo</u> Se requiere de una persona que fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas de la institución, aunque la organización no le de suficiente apoyo.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado de soporte a Sitios Web | Departamento: Informática | Código: PRO-TI-007 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Informática | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Velar porque los sitios Web de PROCOMER estén siempre disponibles. Administrar los dominios de los sitios y el módulo administrador del sitio Web PROCOMER.COM de la institución, además de realizar respaldos de los sitios. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender los reportes de fallas en caso que el sitio (www.procomer.com) presente problemas y realizar el respectivo reporte a la empresa que brinda el servicio de hosting. ▪ Revisar y activar la cuenta de correo costaricaexporta.com ▪ Actualizar la sección de eventos, capacitaciones, noticias, comunicados, etc. ▪ Mantener los módulos existentes en el sitio (www.procomer.com). ▪ Dar apoyo técnico cuando se dan diseño o desarrollo de proyectos al sitio Web. ▪ Administrar y recordar, el pago de los dominios que existen en la institución. |
| <p><u>Semanales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar los respaldos en cinta del sitio (www.procomer.com). ▪ Realizar la actualización de la información, el montaje, la publicación del sitio misión de compradores (www.procomer.com/compradores/). ▪ Realizar la actualización de la información, el montaje y la publicación del sitio software insight (www.costaricainsight.com) ▪ Realizar la actualización de la información del sitio www.crprovee.com ▪ Realizar el montaje y el envío del boletín PROCOMER Digital. |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar y generar reportes estadísticos de visitas. ▪ Actualizar la sección de estadísticas mensuales en el sitio (www.procomer.com). ▪ Revisar los reportes entregados por la empresa que brinda el servicio de hosting y crear el documento de servicio conforme. |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar la base de datos del módulo del directorio de importadores y exportadores. ▪ Realizar aquellas funciones que la jefatura considere necesarias. |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de cómputo. ▪ Teléfono ▪ Suministros de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ No maneja información confidencial |
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de errores |
|--------------------------------|
| N/A. |

| Supervisión | |
|--|---|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Jefe de Informática de manera directa en aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo específicamente en asegurar que el hardware y software del Web Server estén corriendo, diseño del sitio Web, crear y actualizar páginas Web, etc. |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto con la ventilación que es deficiente. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |

Esfuerzo Físico: el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, analizar, concentración, calcular, coordinar, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- ITS, es la empresa que brinda el servicio de Hosting, velar porque se cumpla con lo establecido en el contrato y la administración del sitio www.procomer.com, reporte de fallas.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de otras áreas, para el mantenimiento, actualización y desarrollo de los sitios Web institucionales.

Perfil de la persona

Formación académica

Bachillerato universitario en informática.

Curso y conocimientos

- Software para diseño de páginas como Dreamweaver, Photoshop, Flash, Ilustrador, html y bases de datos.
- Diseño Gráfico

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en diseño, actualización y configuración de páginas Web y bases de datos.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 0% | 75% | 0% |

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---------------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que establece sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio.</p> | Alto |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

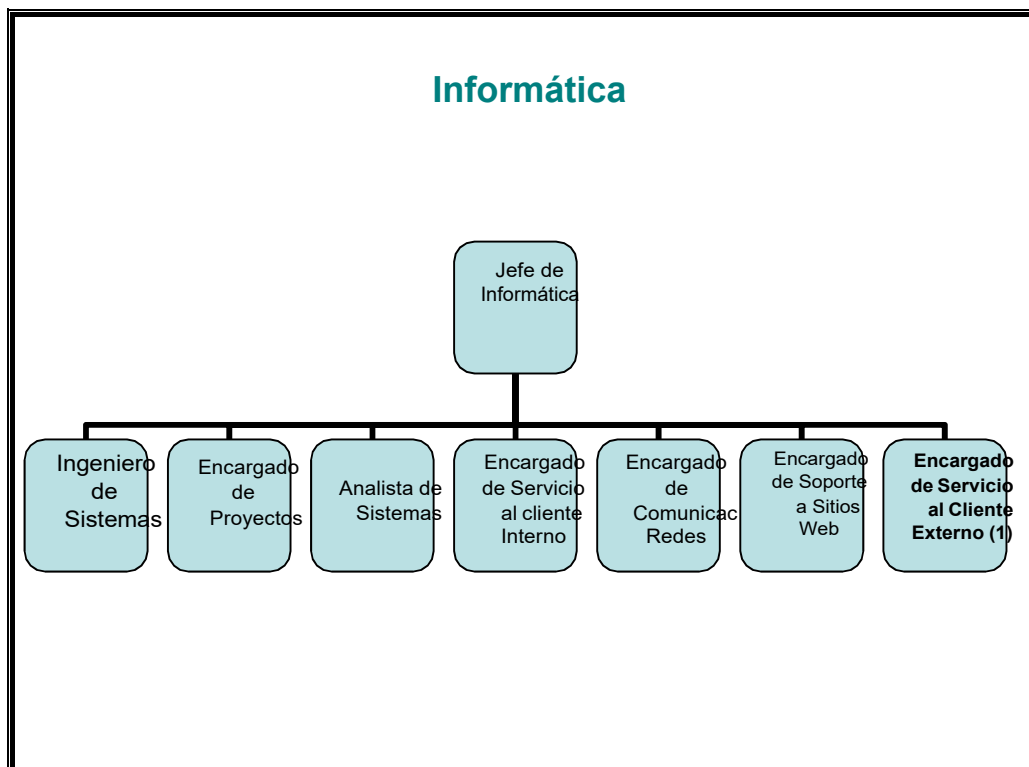
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> Se requiere de una persona que fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas de la institución, aunque la organización no le de suficiente apoyo.</p> | Alto |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |

| | |
|--|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|--|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado de Servicio al Cliente Externo | Departamento: Informática | Código: PRO-TI-008 |
| Puesto del jefe inmediato: Jefe de Informática | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Brindar el mejor servicio en términos informáticos a todos los clientes que han adquirido software proporcionado por PROCOMER. |

| Tareas | |
|--|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar solución a lo solicitado por el cliente, a inconvenientes con el sistema utilizado, mediante visitas o por teléfono de acuerdo a las circunstancias. | |
| <u>Semanales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programar y realizar visitas a empresas cuando el cliente realiza una solicitud de Soporte. ▪ Dar mantenimiento de sistemas o aplicaciones. ▪ Actualizar la base de datos de PROCOMER para las estadísticas, con los datos que se encuentran en los servidores de las aduanas (Zona Franca). | |
| <u>Quincenales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar lista de empresas con fechas de visitas realizadas y con estado de las visitas. | |
| <u>Mensuales:</u> N/A. | |
| <u>Otros:</u> N/A. | |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Teléfono celular. ▪ Vehículo. ▪ Mobiliario de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de base de datos. |
| 4. Por toma de decisiones. | Se apega a políticas y procedimientos. |

| Consecuencia de errores | |
|-------------------------|--|
| N/A. | |

| Supervisión | |
|--|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Jefe de Informática de manera directa en aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe una gran probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados, manejo de vehículo liviano y largas jornadas de vehículo. Además se debe de tomar en cuenta que el puesto requiere desplazamientos constantes a lugares cercanos y alejados del lugar de trabajo. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, concentración, calcular, coordinar, tomar decisiones, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Aduanas, en el monitoreo y mantenimiento de los servidores que se utilizan para las transmisiones de las empresas y agencias aduanales para Zona Franca. ▪ Empresas de Zona Franca y las Agencias Aduanales, en la instalación, reinstalación y mantenimiento del Sistema SADAZF. |

Internas

Se relaciona con:

- Jefes y funcionarios de la misma y otras áreas en el mantenimiento de software, la coordinación de visitas a empresas y la solicitud de herramientas necesarias.

Perfil de la persona

Formación académica

Estudiante avanzado en informática o área afín.

Cursos y conocimientos

N/A.

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en soporte de hardware, software y servicio al cliente.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 0% | 50% | 0% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Avanzado |
| Oracle | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. |

| Competencias | |
|--|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Además de emprender acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. | Bueno |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes. | Alto |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|



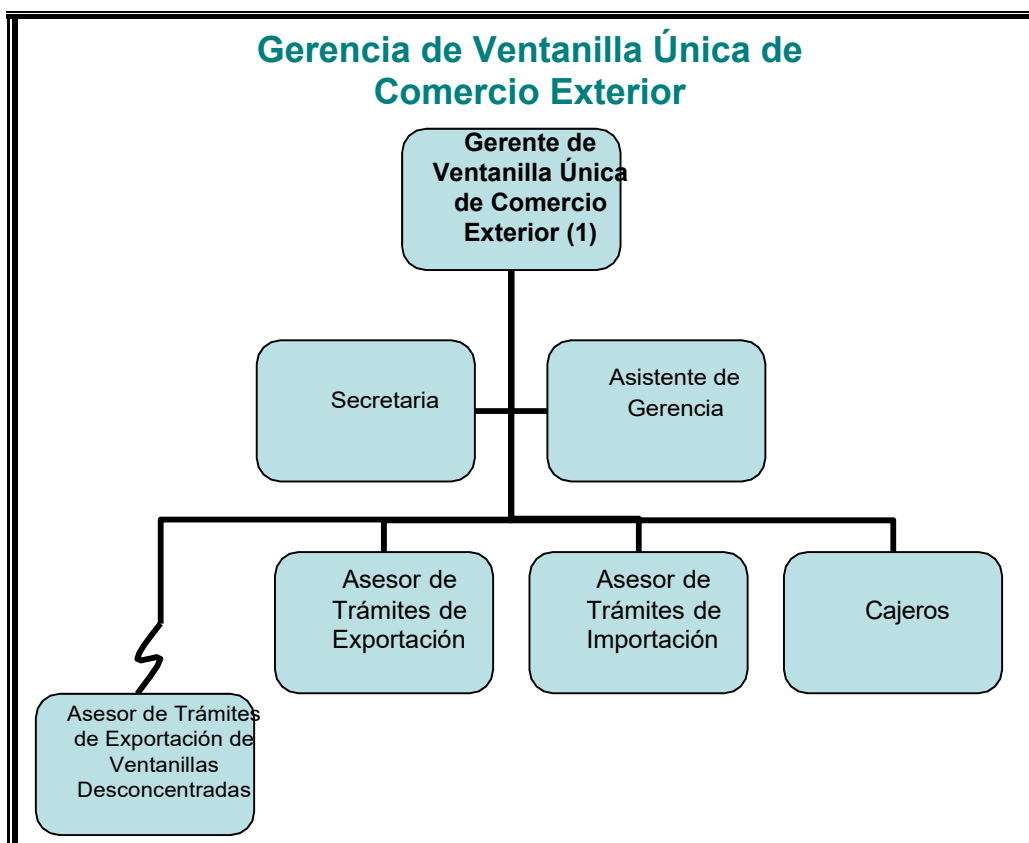
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Gerencia de Ventanilla Única de Comercio Exterior

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Gerente V.U.C.E | Departamento: Ventanilla Única de Comercio Exterior | Código: PRO-VUCE-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente General | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades y los programas de Ventanilla Única, con el fin de simplificar y agilizar los trámites de exportación. |

Tareas

Diarias:

- Manejo de personal de la Ventanilla Única de Comercio exterior, tanto en la sede principal como en las Ventanillas ubicadas en los puestos de salida del país.
- Firmar y autorizar cheques, transferencia y órdenes de pago.
- Asesorar a los exportadores e importadores con el fin de evacuar consultas relacionadas con los trámites del comercio exterior.
- Participar activamente en la normativa ISO, así como dar seguimiento a cada uno de los procesos aplicados y buscar los mecanismos que permitan reducir tiempos y movimientos y controlar los existentes.

Semanales:

- Elaborar propuestas de agilización, automatización y eliminación de trabas al comercio exterior.
- Coordinar y realizar reuniones con las diferentes entidades públicas y privadas que intervienen en los trámites del comercio exterior.
- Elaborar manuales, aprobarlos, velar por el cumplimiento de los procedimientos y de la legislación que compete a los trámites del comercio exterior.
- Mantener activamente reuniones con el personal con el fin de estar valorando cada uno de los procesos, definir resultados, medirlos, velar porque se cumplan los procedimientos, resolver situaciones diarias.
- Realizar reuniones constantes con las diferentes organizaciones públicas y privadas, con el fin de negociar procesos, automatizar, y presentar las propuestas de eliminación de trámites.
- Velar por el buen funcionamiento de las ventanillas desconcentradas, que cumplan sus objetivos y lo establecido en el cronograma de actividades y velar porque se genere un buen ambiente de trabajo.

Quincenales:

- Elaborar presupuestos tanto de ingresos (formularios- marchamos) como de egresos, mantener el control de su aplicación y gasto, así como autorizar órdenes de pago, de compra, contratos y otros.

- Diseñar y aprobar formularios, así como la búsqueda constante de reducción de requisitos en los trámites relacionados con el comercio exterior.

Mensuales:

- Participar activamente en las reuniones del Consejo Director de la ventanilla única de comercio exterior, así como dar seguimiento a todos los acuerdos, cartas y proyectos que se establezcan con el fin de lograr la mejora continua en los trámites del comercio exterior.
- Elaborar propuestas y diseño de requerimientos informáticos con el fin de lograr establecer en nuestros sistemas informáticos el software requerido para automatizar trámites de comercio exterior.
- Elaborar informes solicitados por la Gerencia General y Junta Directiva.
- Participar en foros nacionales e internacionales con el fin de intercambiar ideas y proyectos que permitan generar nuevas ideas para ser aplicadas a la mejora continua.
- Representar a la Gerencia General en reuniones o bien comisiones que solicitan las diferentes entidades en algunos temas específicos del comercio exterior.

Otros: N/A

Responsabilidades del cargo

| | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Cámara fotográfica y de video. ▪ Aire Acondicionado. ▪ Suministros de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cheques. ▪ Transferencias. ▪ Órdenes de compra y órdenes de pago. ▪ Además es responsable del buen uso de los recursos asignados al departamento. |

| | |
|---------------------------|---|
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> Maneja información confidencial de empresas exportadoras. |
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> En los procesos de negociación para incorporar nuevos procesos a los sistemas electrónicos hay que tomar decisiones oportunas y rápidas que conlleva a la mejora y aplicación de recursos y tiempo de los funcionarios. Diseño y cambios en los formularios aplicados al comercio exterior. Cambios en los sistemas electrónicos. Planes de trabajo y ejecución de presupuesto, así como en la dirección del personal. |

| | |
|--|--|
| Consecuencia de Errores | |
| <ul style="list-style-type: none"> No generar la información estadística en los plazos establecidos, lo cual causaría una imagen ineficiente. | |

| | |
|--|--|
| Supervisión | |
| <u>Ejercida:</u> Tiene bajo su supervisión a los cajeros, asesores de exportación de oficinas centrales y de las oficinas desconcentradas, asesores de importación, secretaria y asistente de gerencia. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Gerente General en aspectos como: informes de avances de los proyectos, análisis del plan de trabajo e informe mensual de trabajo. |

| | |
|--|--|
| Condiciones de trabajo | |
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. | |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y no existe probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. | |

Esfuerzo Físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados y manejo de vehículo liviano.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Todas las entidades públicas que intervienen por legislación en los trámites del comercio exterior, como lo son MAG, Ministerio de Salud, MEIC; INCOPESCA, ICADE, CORBANA y otros, con la finalidad de desarrollar programas informáticos.
- Cámaras de Comercio, Industria, Exportadores, Agricultura, agentes de aduana, para coordinar proyectos y presentaciones de los sistemas electrónicos.
- Ventanillas únicas de Centroamérica, Panamá y el caribe, con el propósito de compartir experiencias y proyectos que permitan un beneficio mutuo en el intercambio de información.

Internas

Se relaciona con:

- Junta Directiva, en la presentación de planes de trabajo y proyectos específicos.
- Gerente General, en la coordinación del plan de trabajo y proyectos.
- Gerentes de áreas y directores, en la realización de proyectos en común, estadísticas, capacitaciones y otros.
- Personal administrativo, para gestionar trámites como: firmas de cheques, órdenes de pago y ejecución del presupuesto, compras y otros.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial ó Administración Aduanera.

| Cursos y conocimientos |
|------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de tres años en comercio exterior, sistemas aduaneros, manejo y supervisión de personal. |

| Idiomas | | | |
|--|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 50% | 50% | 50% |
| Este requisito no es indispensable para ocupar el puesto | | | |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. ▪ Incorporación al colegio respectivo. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente bueno, el cual defiende y representa los intereses del cliente dentro de la institución más allá de la relación formal establecida. | Bueno |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel bueno de responsabilidad, donde la persona cumpla con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios. | Bueno |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

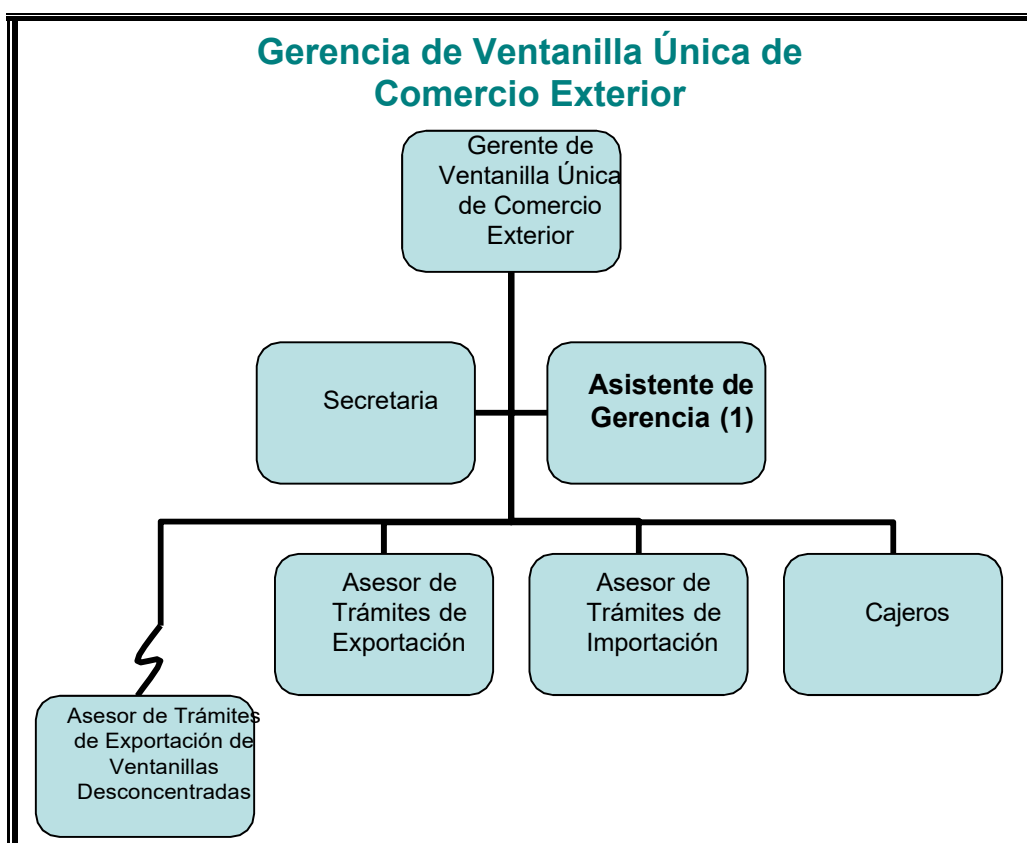
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel alto, en el cual se necesita de un líder con carisma especial, que genere en el grupo que lidera un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión del equipo.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que se adapta inmediatamente a diferentes medios geográficos y funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios para todos.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel alto, en donde desarrolla su equipo, los recursos humanos de la institución.</p> | <p>Alto</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Asistente de gerencia | Departamento: Ventanilla Única de Comercio Exterior | Código: PRO-VUCE-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente V.U.C.E | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| <p>Coordinar las actividades de la Ventanilla Única, así como de las ventanillas desconcentradas para que el servicio ofrecido cumpla con las necesidades de los clientes de PROCOMER, en el marco del cumplimiento de la legislación existente. Atender y asesorar a los clientes internos y externos de PROCOMER.</p> |

Tareas

Diarias:

- Coordinar con las ventanillas desconcentradas distribuidas en todo el país, en cuanto al cumplimiento de los procedimientos y legislación relacionada con los procesos de exportación y otros que apliquen.
- Velar por un buen ambiente de trabajo en cuanto a atender las necesidades primordiales de Ventanilla Única con el fin de mejorarlo continuamente.
- Atender consultas telefónicas relacionadas con el proceso de exportación (registro de exportador, pretrámite de exportación, certificados de origen, notas técnicas de exportación, certificados de libre venta) e importación (notas técnicas de importación).
- Realizar capacitaciones en las empresas e instituciones públicas sobre los sistemas que la Ventanilla ofrece a los exportadores e importadores para difundir el uso de estas herramientas electrónicas, para así disminuir la cantidad de trámites y pretrámites presentados en forma manual.
- Manejar el personal de Ventanilla Única.
- Atender y solucionar los conflictos y quejas de los usuarios de Ventanilla Única.

Semanales:

- Coordinar capacitaciones para que los servicios ofrecidos mediante el sitio www.procomer.com sea utilizado por los clientes.
- Crear, gestionar y coordinar los requerimientos informáticos para el desarrollo del software que los usuarios utilizan en los trámites y pretrámites de exportación e importación ante Ventanilla.
- Coordinar con el personal de la Ventanilla para la realización de actividades y de acciones concretas que permitan cumplir lo establecido en el cronograma de cumplimiento de los objetivos.
- Representar a la Gerencia de Ventanilla Única en la comisión de ISO 9001:2000, lo que conlleva a realizar reuniones sobre el mejoramiento de calidad en Ventanilla Única; rediseño de procedimientos y agilización de trámites; preparación de las estadísticas trimestrales para la toma de decisiones mediante el análisis de datos; preparación, ejecución y tratamiento de las encuestas de percepción del servicio de Ventanilla; elaboración y modificación de procedimientos, instructivos, formularios y manuales; preparación y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y mejora continua.

Quincenales:

- Elaborar y controlar los presupuestos de Ventanilla Única (ingresos y gastos) en cuanto a: creación, movimientos internos, ajustes presupuestarios, etc.

Mensuales:

- Elaborar el informe mensual de labores que la Gerencia de Ventanilla Única debe presentar cada mes ante la Gerencia General. En este informe se detallan las labores realizadas así como las programadas a realizar en el siguiente mes de acuerdo con el plan de trabajo vigente.
- Coordinar el procesamiento y entrega de información de los trámites de exportación para ser entregados mensualmente a la Dirección de Estudios Económicos, Banco Central, Dirección de Tributación Directa, COMEX para la elaboración de estadísticas nacionales.

Otros:

- Realizar reuniones de coordinación con las diferentes instituciones involucradas en el proceso de exportación con el fin de obtener información sobre las autorizaciones emitidas.
- Coordinar acciones correctivas, cuando apliquen, relacionadas con aspectos administrativos – contables (inventarios, reportes de cierre mensual, envío de documentos a contabilidad, entre otros) de la ventanilla central y las ventanillas desconcentradas.
- Elaborar documentos y presentaciones requeridas por la Institución (Gerencia de Ventanilla, Gerencia General) para el cumplimiento de labores relacionadas con los procesos de automatización y simplificación de los procesos.
- Formar parte de grupos interinstitucionales con el fin de procurar las mejores alternativas para el sector de comercio exterior en el ámbito regulador.

| Responsabilidades del cargo: | |
|-------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadoras portátiles. ▪ Teléfono. ▪ Aire acondicionado. ▪ Equipo de oficina. ▪ Dispositivos de memoria |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesamiento y entrega de los trámites mensuales para la preparación de las estadísticas nacionales en comercio exterior. ▪ Manejos de presupuestos de Ventanilla Única. ▪ Manejo y generación de estadísticas de exportadores e importadores. |
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decisiones de movimiento y sustitución del personal. ▪ Decisiones operacionales como manejo de documentos, eliminación de trámites, coordinación entre Ventanillas que conlleven a una simplificación, centralización, agilización y automatización para el comercio exterior en Costa Rica. ▪ Coordinación de vacaciones. ▪ Solución de conflictos con los usuarios de Ventanilla Única (suspensión de sistemas electrónicos, concesiones, autorizaciones, otros). |

| Consecuencia de Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informar que un determinado proceso se encuentra listo cuando aún no lo está, lo que generaría un mal servicio al cliente. ▪ Brindar una autorización a un trámite que incumpla con algún requisito, lo que provocaría un problema legal para institución. ▪ Liberación de software que no esté apto para su uso y que se pone a disposición de los usuarios de Ventanilla Única. |

Supervisión

| | |
|--|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Tiene bajo su supervisión a los cajeros, secretaria, asesores de exportación y asesores de importación.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente de Ventanilla Única de manera directa por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo.</p> |
|--|---|

Condiciones de trabajo

| |
|--|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.</p> |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe una moderada probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar y bajar objetos pesados, manejo de vehículo liviano y largas jornadas de manejo de vehículos.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y lo utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, etc.</p> |

Relaciones de trabajo

| |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio de salud, Ministerio de agricultura, Ministerio de Seguridad Pública, Ministerio de Ambiente y Energía, con el fin de coordinar las importaciones y exportaciones en cuanto a los permisos que se otorgan mediante el sistema de Notas Técnicas en línea de PROCOMER. ▪ Dirección Nacional de Aduanas y Dirección General de Tributación Directa, para la agilización, simplificación y automatización del comercio exterior en Costa Rica. ▪ Oficina Nacional de Semillas, Instituto Costarricense de Pesca (INCOPESCA), Comisión Gubernamental del Ozono y Oficina de Control de Radio, con el fin de coordinar las importaciones y exportaciones en cuanto a los permisos que se otorgan mediante el sistema de Notas Técnicas en línea de PROCOMER. ▪ Consejo de Cuotas Textiles, para la exportación de los productos textiles. |
|--|

Internas

Se relaciona con:

- Mercadeo Internacional, para la realización de capacitaciones y asesorías a clientes.
- Administrativo-Financiero, el cual provee materiales y los requerimientos informáticos para el desarrollo del software.
- Operaciones, se comparte en el proceso de logística para el comercio; además de coordinar capacitaciones.
- Estudios Económicos, son a quienes se le entrega la información capturada en V.U.C.E para el procesamiento de las estadísticas nacionales.
- Recursos Humanos, coordinación para contrataciones de personal y de capacitaciones.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Administración de Empresas, Administración Aduanera, Comercio Exterior ó Ingeniero Industrial.

Cursos y conocimientos

- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Servicio al cliente.
- Digitación.

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en aduanas, administración y manejo de personal.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Avanzado |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. ▪ Incorporación al Colegio respectivo. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |

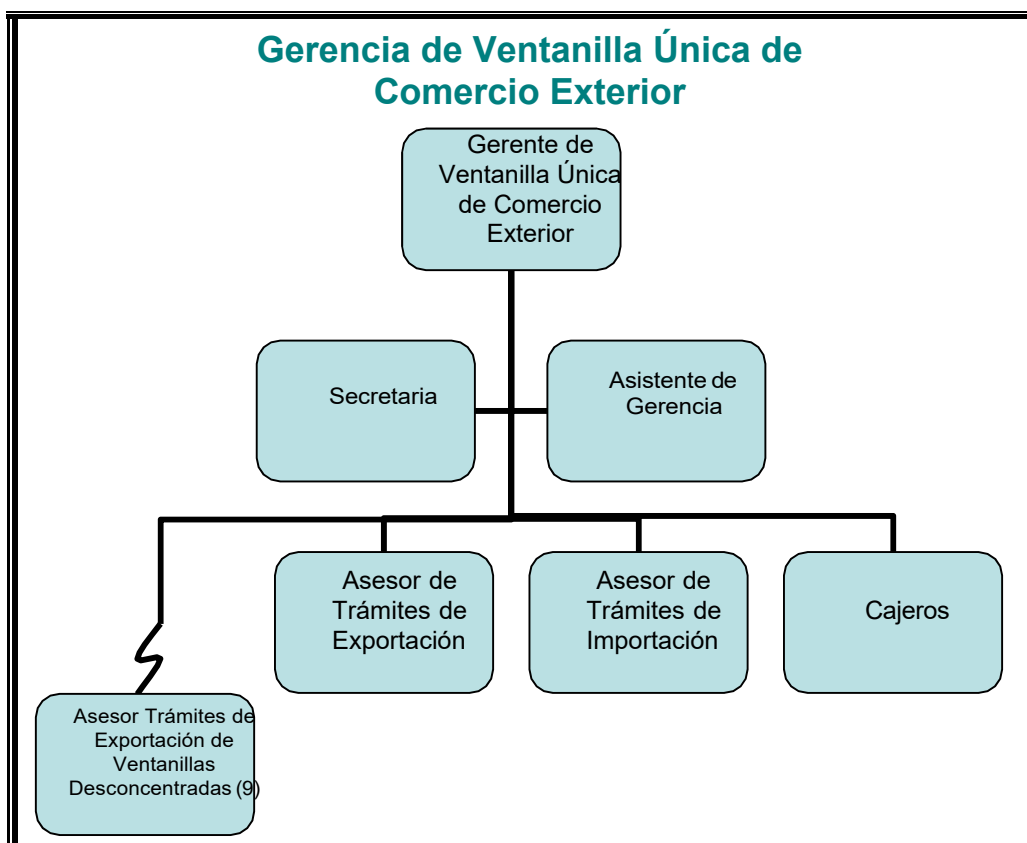
| | |
|--|-------|
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actué anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel bueno, en el cual la persona se posiciona como líder. Se asegura que los otros se identifiquen y participen en su misión, objetivos, clima, tono y políticas.</p> | Bueno |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es alto, debido a que la persona debe contar con la capacidad de fortalecer el espíritu de equipo en toda la organización.</p> | Alto |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona de rápida adaptación a diferentes medios geográficos y en el que funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Bueno |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con un nivel de negociación bueno, en el cual llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|--|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Asesor(a) de Trámites de Exportación de Ventanillas Desconcentradas | Departamento: Ventanilla Única de Comercio Exterior | Código: PRO-VUCE-003 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de V.U.C.E. | Jornada laboral: L-V (8 a.m. a 6 p.m.) S (8 a.m. a 12 m.d.) | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Brindar los servicios de asesoría, revisión y aprobación de pre-trámites de exportación, velando porque los mismos cumplan con los requisitos establecidos por la ley. Además de la recepción y venta de documentos tanto de importación como de exportación. |

Tareas

Diarias:

- Brindar asesoría a los usuarios de la Ventanilla Única de forma personal, por correo electrónico así como telefónicamente sobre los diferentes servicios ofrecidos, tales como registro de exportador, pre-trámites de exportación, en sus diferentes modalidades con o sin valor comercial, certificados de origen, capacitaciones para en el uso de los sistemas electrónicos (SIVUCE exportaciones y SIVUCE Notas Técnicas, Registro de Exportador en Línea).
- Revisar y aprobar el registro de exportador, el cual incluye la verificación de la información presentada de acuerdo a lo establece los lineamientos generales para el pre-trámite de exportación, la asignación del código y la confección del carné de exportador el cual cumple una función tripartita al enlazar a PROCOMER, con Banco Central y Aduanas.
- Recibir, revisar, digitar, sellar y firmar los documentos de exportación: Declaración Aduanera de Exportación (DAE), Declaración Aduanera Provisional (DAP), Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA). En caso de presentar errores se confecciona boleta de devolución indicando el motivo de rechazo.
- Liquidar la Declaración Aduanera de Exportación Provisional, mediante la Declaración Aduanera definitiva la cual contiene los datos reales de la exportación y es base para la generación de estadísticas.
- Revisar los formularios de exportación tramitados diariamente y agrupando los tantos en banco y oficina; efectuando las correcciones requeridas.
- Recibir, revisar, digitar, sellar y firmar los diferentes Certificados de Origen que emite PROCOMER, los cuales son: El Certificado de Origen del Sistema Generalizado de Preferencias Arancelarias tanto para la Unión Europea como para Estados Unidos; Certificado de Origen para productos agrícolas a la Unión Europea; y Certificado de la Iniciativa de la Cuenca del Caribe a Estados Unidos.
- Dar seguimiento a las consultas generadas a posteriori de los usuarios de este sistema.

Semanales:

- Realizar control a posteriori de los trámites electrónicos de exportación a través del SIVUCE, de las empresas asignadas a cada asesor.

Quincenales:

- Verificar que las empresas que trabajan bajo el sistema de exportaciones en línea realicen las descargas de datos correspondientes, con el fin de generar las estadísticas.

Mensuales: N/A.

Otros:

- Revalidar (ampliar plazo) y anular los documentos de exportación tramitados de forma manual o a través de SIVUCE.
- Realizar los estudios de verificación de origen solicitados en su mayoría por la Unión Europea, así como por las empresas exportadoras, realizar estudios aleatorios que se consideren necesarios, aplicando las normas de origen establecidas, estos se pueden hacer tanto de forma documental como visitas a empresas.
- Coordinar con Gerentes de empresas o jefes de áreas la recolección y tabulación de datos contables para la elaboración del informe de verificación de origen.
- Diseñar los diferentes programas informáticos que son necesarios para la agilización del comercio exterior, estos programas se diseñan de acuerdo a las necesidades que se deben cubrir en el sector exportador.
- Trasladar al departamento de informática, los programas diseñados para su respectivo desarrollo.
- Coordinar con las diferentes instituciones y con los usuarios las pruebas para la puesta en práctica de los programas diseñados.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Fax. ▪ Sumadora ▪ Impresora. ▪ Teléfono. ▪ Caja de seguridad. ▪ Aire acondicionado. ▪ Máquina de escribir. ▪ Equipo de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cheques. ▪ Facturas. ▪ Depósitos. ▪ Efectivo. ▪ Transferencias. ▪ Caja chica. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información sobre exportaciones, productos, cantidades y demás información particular referente a la exportación. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar información errónea, implica pérdida de credibilidad en los usuarios en cuanto a los beneficios ofrecidos. ▪ Devolución de un pretrámite por un error nuestro, generaría un reclamo a PROCOMER y una disconformidad. ▪ La mala introducción de datos al sistema, la cual produce que las estadísticas no sean del todo correctas. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades de Gobierno, clientes, empresas privadas y agencias, para el suministro de información, entrega de documentos y actualización de datos, realización de trámites, asesoramiento y venta de formularios de exportación, atención a las agencias que utilizan SIVUCE, información sobre trámites de permisos de importación, suministro y solicitud de información. |

Internas

Se relaciona con:

- Jefe y funcionarios de la misma área, para solicitar autorizaciones sobre algún caso especial, realizar o recibir consultas de algún trámite o procedimiento, solicitar o brindar información tanto para algún exportador o para Ventanilla.
- Departamento Contabilidad, Tesorería, Servicios Generales, Informática, Auditoría. Con el fin de solicitar o brindar información sobre trámites, transferencias, solicitud de traslados de formularios, mantenimiento de la Ventanilla, etc.

Supervisión

Ejercida:

No tiene personal a su cargo.

Recibida:

Es supervisado por el Gerente de Ventanilla Única de manera directa por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas asignadas en el tiempo de trámite.

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.

Enfermedades y accidentes: existe una poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: el esfuerzo físico es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar y bajar objetos pesados, manejo de vehículo.

Esfuerzo Mental: el esfuerzo mental es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, etc.

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Bachillerato en Administración Aduanera ó Comercio Exterior. |

| Cursos y conocimientos |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medios de pago internacionales. ▪ Términos Internacionales de Comercio. ▪ Servicio al Cliente. ▪ Manejo inteligente de las Emociones. |

| Experiencia |
|--------------------------------|
| No se requiere de experiencia. |

| Idiomas | | | |
|--|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 50% | 50% | 50% |
| Este requisito no es indispensable para ocupar el puesto | | | |

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. |

| Competencias | |
|--|------------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe ser una persona que trabaja para alcanzar los estándares definidos por los niveles superiores, en los tiempos previstos y con los recursos que se le asignan. | Grado mínimo |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que aplica normas que dependen de cada situación o procedimientos para alcanzar los objetivos globales de la institución. | Mínimo necesario |
| <u>Autocontrol</u> Debe de ser una persona que no se involucra, que aunque siente la presión de la situación y se mantiene al margen. | Grado mínimo |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel bueno de responsabilidad, donde la persona cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios o consignas especiales. | Bueno |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |

| | |
|---|------------------|
| <u>Calidad de trabajo</u> Se requiere de una persona que conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función. | Mínimo necesario |
|---|------------------|

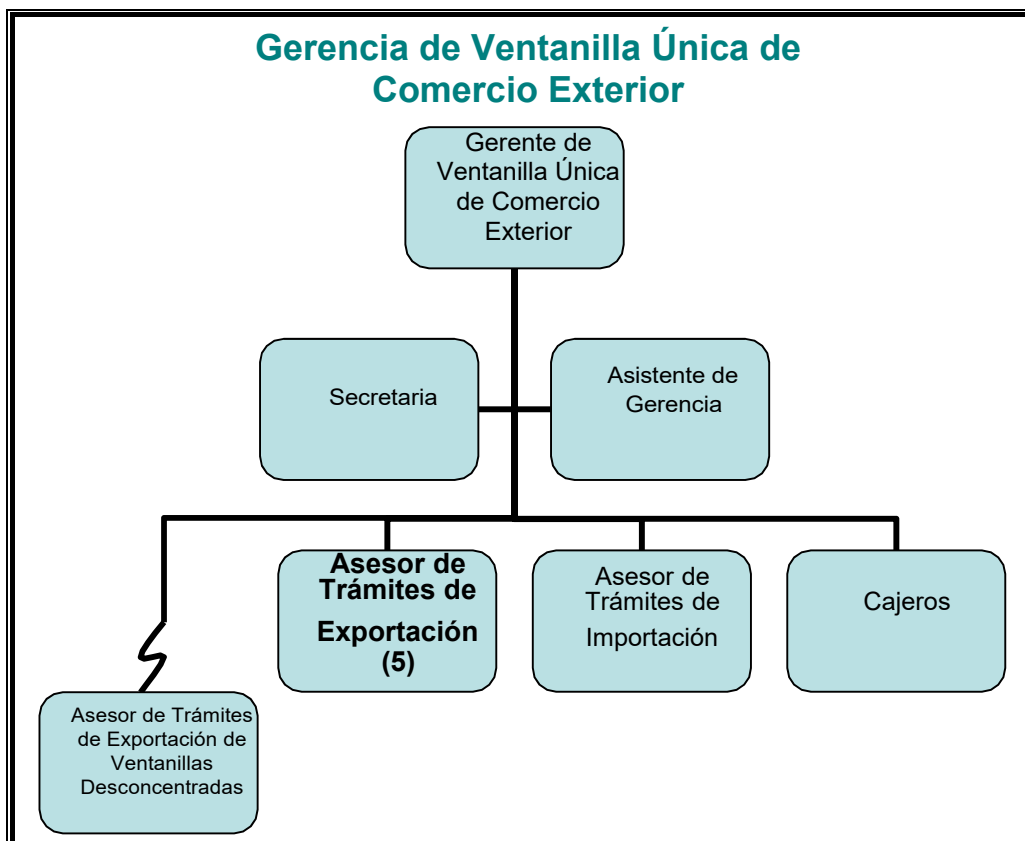
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es mínimo necesario y debe ser una persona que aplica y recomienda soluciones para resolver problemas o situaciones utilizando su experiencia en otras similares. | Mínimo necesario |
| <u>Iniciativa</u> Debe ser una persona que Introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Se requiere de una persona que puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes, organizar y presentar datos numéricos. | Mínimo necesario |
| <u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo. Mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida. | Mínimo necesario |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo. | Bueno |
| <u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación. | Bueno |

| | |
|--|-------------------------|
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe realizar acuerdos satisfactorios para la institución.</p> | <p>Mínimo necesario</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Asesor(a) de Trámites de Exportación | Departamento: Ventanilla Única de Comercio Exterior | Código: PRO-VUCE-004 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de V.U.C.E. | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Ejecutar labores relacionadas con la asesoría, revisión y aprobación de pre-trámites de exportación, velando porque los exportadores cumplan con los requisitos establecidos por la ley. |

Tareas

Diarias:

- Brindar asesoría a los usuarios de la Ventanilla Única de forma personal, por correo electrónico así como telefónicamente sobre los diferentes servicios ofrecidos, tales como registro de exportador, pre-trámites de exportación, en sus diferentes modalidades con o sin valor comercial, certificados de origen, capacitaciones en el uso de los sistemas electrónicos (SIVUCE exportaciones y SIVUCE Notas Técnicas, Registro de Exportador en Línea).
- Revisar y aprobar el registro de exportador, el cual incluye la verificación de la información presentada de acuerdo a lo que establece los lineamientos generales para el pre-trámite de exportación, la asignación del código y la confección del carné de exportador el cual cumple una función tripartita al enlazar a PROCOMER, con Banco Central y Aduanas.
- Recibir, revisar, digitar, sellar y firmar los documentos de exportación: Declaración Aduanera de Exportación (DAE), Declaración Aduanera Provisional (DAP), Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA). En caso de presentar errores se confecciona boleta de devolución indicando el motivo de rechazo.
- Liquidar la Declaración Aduanera de Exportación Provisional, mediante la Declaración Aduanera definitiva la cual contiene los datos reales de la exportación y es base para la generación de estadísticas.
- Revisar los formularios de exportación tramitados diariamente y agrupando los tantos en banco y oficina; efectuando las correcciones requeridas.
- Recibir, revisar, digitar, sellar y firmar los diferentes Certificados de Origen que emite PROCOMER, los cuales son: El Certificado de Origen del Sistema Generalizado de Preferencias Arancelarias tanto para la Unión Europea como para Estados Unidos; Certificado de Origen para productos agrícolas a la Unión Europea; y Certificado de la Iniciativa de la Cuenca del Caribe a Estados Unidos.
- Dar seguimiento a las consultas generadas a posteriori de los usuarios de este sistema.
- Escanear las tarjetas de registro de exportador, para contar con el acceso electrónico a las firmas autorizadas para los trámites de exportación.
- Custodiar correctamente los documentos manipulados.

Semanales:

- Realizar control a posteriori de los trámites electrónicos de exportación a través del SIVUCE, de las empresas asignadas a cada asesor.
- Brindar apoyo a las ventanillas desconcentradas cuando requieren corroborar datos de las tarjetas de registro de exportador, certificados de origen y declaraciones de exportación.
- Capacitar a los diferentes usuarios en el uso del SIVUCE y del sistema de NT en línea.
- Realizar las visitas a empresas para revisar que el equipo usado por los usuarios de SIVUCE sea el correcto y buscar soluciones a los problemas que se tengan con el mismo.
- Capacitar a los usuarios de los demás sistemas que ha desarrollado la Ventanilla Única como Certificados de Origen, Certificados de Libre Venta, etc.
- Asignar las claves de ingreso a los sistemas por empresa.
- Asesor y orientar a los usuarios sobre la confección y documentos a presentar para obtener el permiso de perros y gatos cuando los animales vienen como equipaje acompañado. Asistir a los usuarios cuando deben confeccionar formularios de autorización de desalmacenaje para efectos personales.
- Ordenar las tarjetas del registro de exportador que han sido tramitadas durante la semana.

Quincenales:

- Verificar que las empresas que trabajan bajo el Sistema de exportaciones en línea realicen las descargas de datos correspondientes, con el fin de generar las estadísticas.
- Elaborar los contratos con base a la información que se tiene en poder de PROCOMER, así como la brindada por el exportador.
- Contactar a los representantes legales de las empresas que solicitan el SIVUCE para buscar la firma de los contratos para el uso del mismo.

Mensuales:

- Enviar a SEGURIDOC (empresa encargada del resguardo de documentos) las copias de formularios tramitados manualmente o a través del SIVUCE tanto de la oficina central como de las oficinas desconcentradas, certificados de origen y las tarjetas de registro exportador vencidas.

- Enviar mensualmente al Banco Central las copias de formularios tramitados manualmente o a través del SIVUCE tanto de la oficina central como de las oficinas desconcentradas, así como las tarjetas de registro de exportador.

Otros:

- Revalidar (ampliar plazo) y anular los documentos de exportación tramitados de forma manual o a través de SIVUCE.
- Realizar y dar seguimiento a los estudios de verificación de origen solicitados en su mayoría por la Unión Europea, así como por las empresas exportadoras, realizar estudios aleatorios que se consideren necesarios aplicando las normas de origen establecidas, estos se pueden hacer tanto de forma documental como visitas a empresas. En el caso de la Unión Europea dar respuesta en el plazo establecido sobre el estudio de verificación de origen indicando si el producto cumple o no con la norma de origen establecida por ellos.
- Brindar capacitación externa o en el sitio tanto a las empresas como a personas físicas, así como a los auxiliares de la función pública, respecto a la adecuada utilización, confección y aplicación de los Certificados de Origen, indicando la responsabilidad que conlleva el mismo.
- Realizar capacitaciones externas o en sitio, tanto a empresas como a personas físicas, así como a los auxiliares de la función pública, con respecto a las funciones que desempeña Ventanilla Única.
- Coordinar con Gerentes de empresas o jefes de áreas la recolección y tabulación de datos contables para la elaboración del informe de verificación de origen.
- Coordinar y negociar con las diferentes instituciones (ministerios, CORBANA, INCOPECA, Oficina Nacional de Semillas, entre otros) el desarrollo de los sistemas electrónicos tanto de importación como exportación, de acuerdo a los requisitos que establecidos por cada uno de estos y la dirección general de aduanas.
- Desarrollar los sistemas tanto su módulo interno como externo el cual posteriormente es enviado a informática para elaborar el software.
- Trasladar al departamento de informática, los programas diseñados para su respectivo desarrollo.

- Coordinar con las diferentes instituciones y con los usuarios las pruebas para la puesta en práctica de los programas diseñados.
- Realizar las correcciones solicitadas por los usuarios del sistema.
- Verificar que el sistema funciona correctamente para proceder a su respectiva liberación.
- Crear los instructivos de uso de los sistemas electrónicos así como mantenerlos actualizados.

Responsabilidades del cargo

| | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Escáner. ▪ Equipo de oficina. ▪ Teléfono. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Manejo de cajas chicas cuando se desplazan a una ventanilla desconcentrada. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de empresas exportadoras contenidas en facturas, formularios de exportación tanto de productos, destinos y valores. ▪ Certificaciones emitidas a los diferentes ministerios e instituciones sobre los exportadores. ▪ Datos indicados en los certificados de origen y tarjetas de registro de exportador. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a los procedimientos establecidos |

Consecuencia de Errores

- Datos erróneos en las descargas electrónicas.
- Formularios mal digitados.
- Registros de exportador con datos incorrectos.
- Todo lo citado anteriormente puede ocasionar problemas en el momento de generar las estadísticas mensuales.

Relaciones de trabajo

Internas

Se relaciona con:

- Dirección de Informática, para desarrollar los sistemas operativos con los que desempeñan sus labores.
- Dirección Legal, en cuanto a la correcta aplicación de las leyes, decretos y sus modificaciones, así como su criterio técnico para la solución de problemas.
- Centro de Información Comercial, se recibe apoyo para orientar al exportador sobre diversos aspectos, tales como posibles mercados, medios de transporte, regulaciones que establecen otros países y otros.
- Gerencia de Operaciones, se obtiene colaboración con respecto al estado de las empresas amparadas al Régimen de Zonas Francas y Perfeccionamiento Activo.
- Gerencia de Mercadeo, se brinda apoyo con el programa creando exportadores y con capacitaciones de los diferentes servicios que brinda la Ventanilla.
- Gerencia Administrativa, con el propósito de controlar el envío de las encomiendas que remiten las ventanillas desconcentradas.

Externas

Se relaciona con:

- Ministerio de Agricultura y Ganadería y Ministerio de Salud, y otros Ministerios e Instituciones relacionadas con exportaciones e importaciones, en la aplicación de decretos y leyes que se apeguen a los trámites de exportación e importación.
- ICAFE, en el control de las empresas exportadoras de café la vigencia de registros y para la generación de estadísticas
- INCOPECA, para el registro y control estadístico de las licencias emitidas por la Institución.
- Asociación Nacional de Exportadores de la Industria Textil, para el control y registro de los productos textiles con fines estadísticos.
- Banco Central, en el envío de formularios de exportación y registros de exportación.
- Agencia de Aduana, empresas de transporte, de carga, courier, almacenes fiscales y demás auxiliares de la función pública, con los cuales se tramita declaraciones de exportación, provisionales, certificados de origen, registros de exportador, etc.

- Empresas exportadoras en general, a quienes se les brinda capacitaciones, asesoría de todos los servicios que brinda la Ventanilla Única.
- Empresas usuarias del sistema de notas técnicas de importación en línea, se les brinda capacitaciones y asesorías en el uso del sistema.

Supervisión

Ejercida:

No tiene personal a su cargo.

Recibida:

Es supervisado por el Gerente de Ventanilla Única de manera directa por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas asignadas en el tiempo de trámite.

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.

Enfermedades y accidentes: existe una poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: el esfuerzo físico es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar y bajar objetos pesados, manejo de vehículo.

Esfuerzo Mental: el esfuerzo mental es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, etc.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Administración Aduanera ó Comercio Exterior.

Cursos y conocimientos

- Medios de pago internacionales.
- Términos Internacionales de Comercio.
- Servicio al Cliente.
- Manejo inteligente de las Emociones.

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en comercio exterior, en aduanas y en servicio al cliente.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

Este requisito no es indispensable para ocupar el puesto

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Licencia B1.

| Competencias | |
|---|------------------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

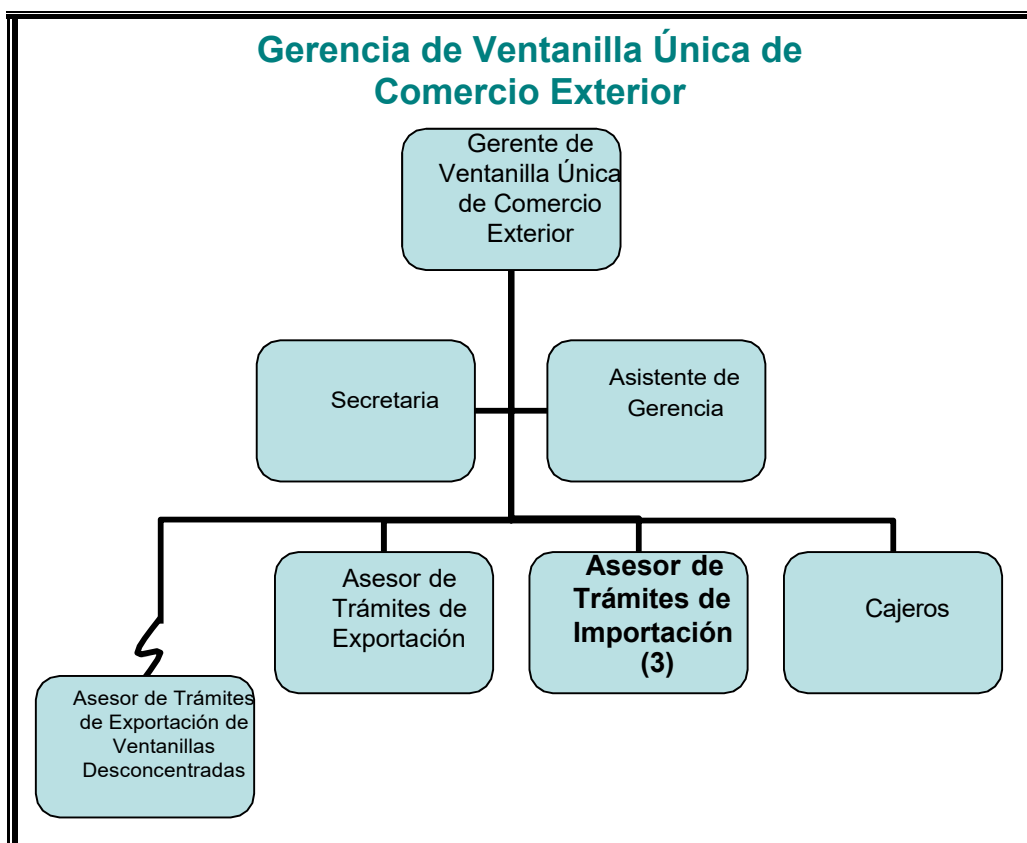
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actué anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Bueno |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo. Mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación, clara y precisa. | Alto |
| <u>Negociación</u> La persona debe contar con un nivel de negociación bueno, en el cual llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución. | Bueno |

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Asesor(a) de trámites de Importación | Departamento: Ventanilla Única de Comercio Exterior | Código: PRO-VUCE-005 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente V.U.C.E | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Tramitar las autorizaciones de desalmacenaje para importaciones, revisando que cumplan con los requisitos establecidos en la legislación vigente antes de que un producto ingrese al país. Además de brindar servicios de asesoría en temas de importaciones a personas físicas, agencias aduanales y a empresas que lo soliciten. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tramitar autorizaciones de desalmacenaje utilizando el sistema electrónico y físico, además de revisar mediante la base de datos del Ministerio de Salud si cumple o no con lo requisitos establecidos para autorizar la importación de productos al país. ▪ Dar la autorización del desalmacenaje, si el importador cumple con los requisitos establecidos para poder importar o en caso contrario rechazar el desalmacenaje. ▪ Generar los trámites electrónicos de los certificados de libre venta de los productos alimenticios. ▪ Abarcar todas las consultas diarias en cuanto a lo que son requisitos legales, procedimientos, que se generan en el sector importador. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar las bases de datos del Ministerio de Salud. ▪ Actualizar y preparar los manuales, referente a todo lo que son las regulaciones que competen al Ministerio de Salud. ▪ Revisar periódicamente los procesos y generar propuestas que permitan la modificación y actualización de los mismos con base en los requerimientos que genera el sector importador. |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar informes sobre los trámites realizados. ▪ Dar capacitaciones en todo el país tanto a usuarios directos como también a funcionarios públicos. ▪ Diseñar y modificar el software existente del sistema de NT en línea, con esto se logra que generen propuestas que a la vez permitan incorporar nuevos mecanismos de control y agilización. |
| <p><u>Otros:</u> N/A.</p> |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Mobiliario de oficina. ▪ Teléfono. ▪ Fax. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Certificados de libre venta. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información estadística de las empresas que tramitan permisos de importación, así como valores, montos y cantidades que están detallados en los documentos requeridos en los trámites de importación. ▪ Facturas y trámite de compras de importadores. |
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decisiones de aprobación para importaciones de productos sin registro (casos de importaciones de uso personal), también de productos con registro que competan al Ministerio de Salud. |

| Consecuencia de Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorizar una importación que no cumpla con los requisitos sanitarios, lo anterior provocaría problemas legales a la institución. |

| Supervisión | |
|--|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>No tiene personal a su cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Este puesto recibe supervisión de dos fuentes: en PROCOMER el Gerente de Ventanilla Única ve los aspectos administrativos del puesto y el Director de Registros y Controles del Ministerio de Salud vela por los aspectos sanitarios, técnicos, reglamentarios y legales que deben aplicarse</p> |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, calcular, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio de salud, en quien dicta las directrices sanitarias en cuanto al desalmacenaje de mercancías. ▪ Ministerio de Agricultura y Ganadería, cuando las importaciones tengan además notas técnicas del MAG, como en el caso de productos de uso veterinario o materias primas a granel para industria alimenticia. ▪ Instituto Costarricense sobre Drogas, en el caso de mezclas etílicas materia prima para bebidas alcohólicas con concentraciones superiores a 40%. ▪ Agencias aduanales, son quienes envían los formularios electrónicos de desalmacenaje. ▪ Importadores o posibles importadores, información en dos vías en cuanto a trámites de importación. ▪ Seguridad Pública, con respecto a los productos q son explosivos o armas químicas. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ VUCE, Funcionarios de su mismo departamento en el desarrollo de sus labores diarias. ▪ Mercadeo, Consultas de importadores que desean traer algún producto al país y que requieren información de mercadeo e importaciones. ▪ Operaciones, Empresas de zona franca. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Licenciatura en farmacología, química ó en tecnología de alimentos. |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leyes y decretos del Ministerio de Salud. ▪ Materia aduanera. ▪ Comercio exterior. ▪ Logística del comercio. |

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de dos años en trámites aduanales y trámites de registro de productos ante el Ministerio de Salud. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. ▪ Incorporación al Colegio respectivo. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. | Bueno |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |

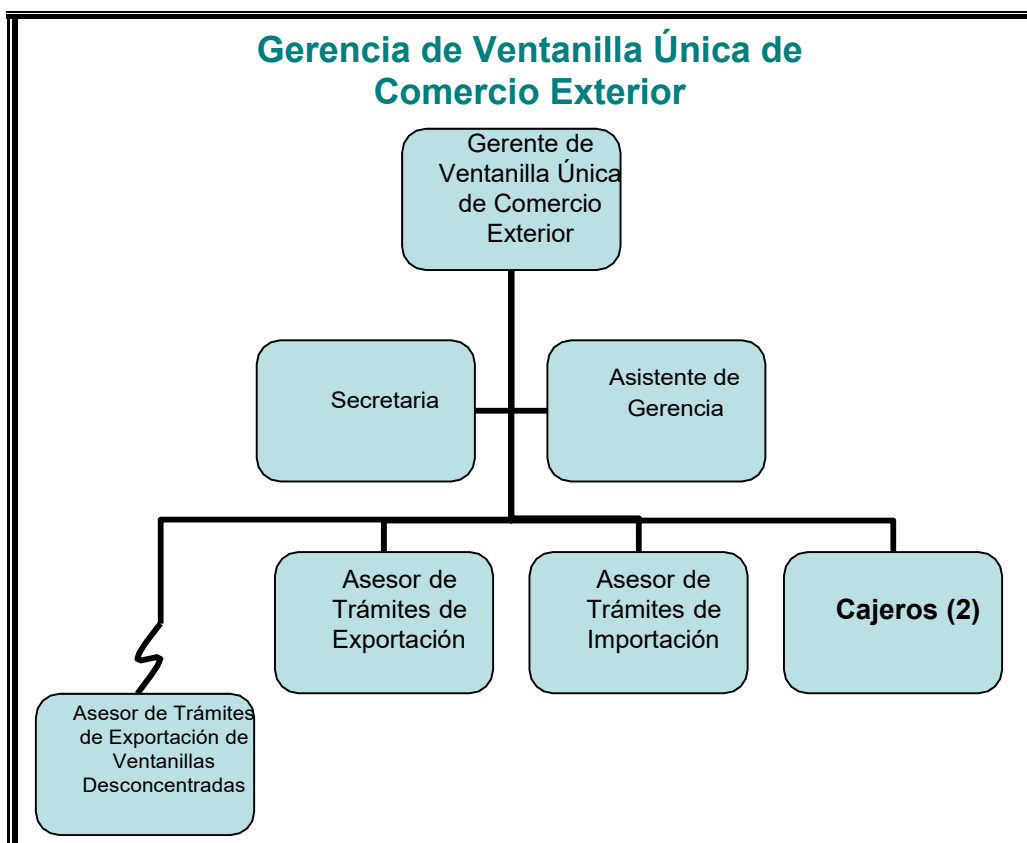
| | |
|--|------------------|
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |
| Específicas | Nivel requerido |
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones a problemas o situaciones de los clientes que la institución no había ofrecido nunca. | Bueno |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, el cual introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |
| <u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida. | Mínimo necesario |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |

| | |
|--|-------------|
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es alto, debido a que la persona debe contar con la capacidad de fortalecer el espíritu de equipo en toda la organización.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | <p>Alto</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Cajero | Departamento: Ventanilla Única de Comercio Exterior | Código: PRO-VUCE-006 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente V.U.C.E | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Vender formularios, recibir y entregar documentos de importación y exportación para el trámite respectivo, así como la recepción de otros ingresos. Orientar al usuario en cuanto el tipo de documento que debe adquirir. |

| Tareas | |
|--|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Custodiar y vender formularios y marchamos. ▪ Recibir y entregar los distintos documentos de exportación e importación. ▪ Recibir el pago en Ventanilla de los diferentes servicios que ofrece la Promotora. ▪ Alimentar el VU-F-01.01 (Formulario de control de tiempos de respuesta). ▪ Realizar el cierre de caja al final del día indicando las entradas y salidas de dinero, para el registro de los movimientos generados con el manejo de dinero en la Ventanilla Central. ▪ Alistar los depósitos bancarios. ▪ Realizar el cierre diario en el sistema de facturación. ▪ Controlar los trámites de exportación. | |
| <u>Semanales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el cierre en el sistema de facturación. | |
| <u>Quincenales:</u> N/A | |
| <u>Mensuales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un inventario de formularios y marchamos. | |
| <u>Otros:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectuar arqueos de la caja en conjunto con Auditoría o Contabilidad (según lo definan los mismos). | |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Sumadora. ▪ Caja fuerte. ▪ Suministros de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectivo. ▪ Cheques. ▪ Transferencias. ▪ Facturas. |

| | |
|---------------------------|--|
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a la caja fuerte. ▪ Los cierres diarios de dinero por ventas. ▪ Depósitos de dineros para el banco. ▪ Pago que realizan las empresas. ▪ Acceso a páginas de Internet de entidades financieras donde se reflejan las cuentas de PROCOMER. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Extravío de dinero o documentos confidenciales como por ejemplo depósitos o cheques. ▪ Entregar más cantidad de formularios de la que el cliente compró. ▪ Mal uso del sistema de facturación y por lo tanto generaría diferencias a la hora del cierre diario. |

| Supervisión | |
|---|---|
| <p><u>Ejercida:</u> No tiene personal a su cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u> Es supervisado por el Gerente de Ventanilla Única de manera general por la apreciación de resultados en las tareas asignadas, manejo adecuado de los fondos de caja y el control del saldo de formularios.</p> <p>Además se recibe supervisión por parte del departamento de contabilidad y de los auditores, con el propósito de realizar periódicamente arquezos tanto de dinero como de los formularios.</p> |

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.

Enfermedades y accidentes: existe una alguna probabilidad de sufrir accidentes y de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo físico: es frecuente y lo utiliza en actividades como: levantar y bajar objetos pesados.

Esfuerzo mental: es frecuente y lo utiliza en actividades como: organizar, analizar, calcular y concentración.

Trabaja en condiciones normales de oficina y debe realizar los cierres de caja después de la 5:00 p.m.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Clientes, relación directa en la venta de formularios de exportación e importación, así como marchamos de zona franca. Además en las consultas de trámites varios y en la recepción y entrega de documentos.

Internas

Se relaciona con:

- Gerente y asistente VUCE, con el fin de coordinar labores del puesto.
- Asesores de exportación, a quienes se les distribuye documentos de exportación.
- Operaciones, en la recepción del pago de suscripciones.
- Tesorería, para la entrega de la facturación diaria.
- Contabilidad, son quienes realizan los arqueos de caja y control de inventarios.
- Servicios Generales, son quienes brindan los servicios de proveeduría.
- Mercadeo Internacional, para la facturación de los servicios ofrecidos por Mercadeo Internacional.

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Bachillerato en contabilidad ó en administración de empresas. |

| Cursos y conocimientos |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ En detección de moneda falsa y prevención de fraudes en cheques. ▪ Servicio al cliente. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de un año en servicio al cliente y en manejo de dineros, cheques y depósitos. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 25% | 0% | 0% |

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Emprende acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |

| | |
|---|------|
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe tener gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar la realidad. | Alto |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel alto, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. | Alto |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es bueno y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones a problemas o situaciones de los clientes que la institución no había ofrecido nunca. | Bueno |
| <u>Iniciativa</u> Debe ser una persona que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |
| <u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo. Mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida. | Mínimo necesario |

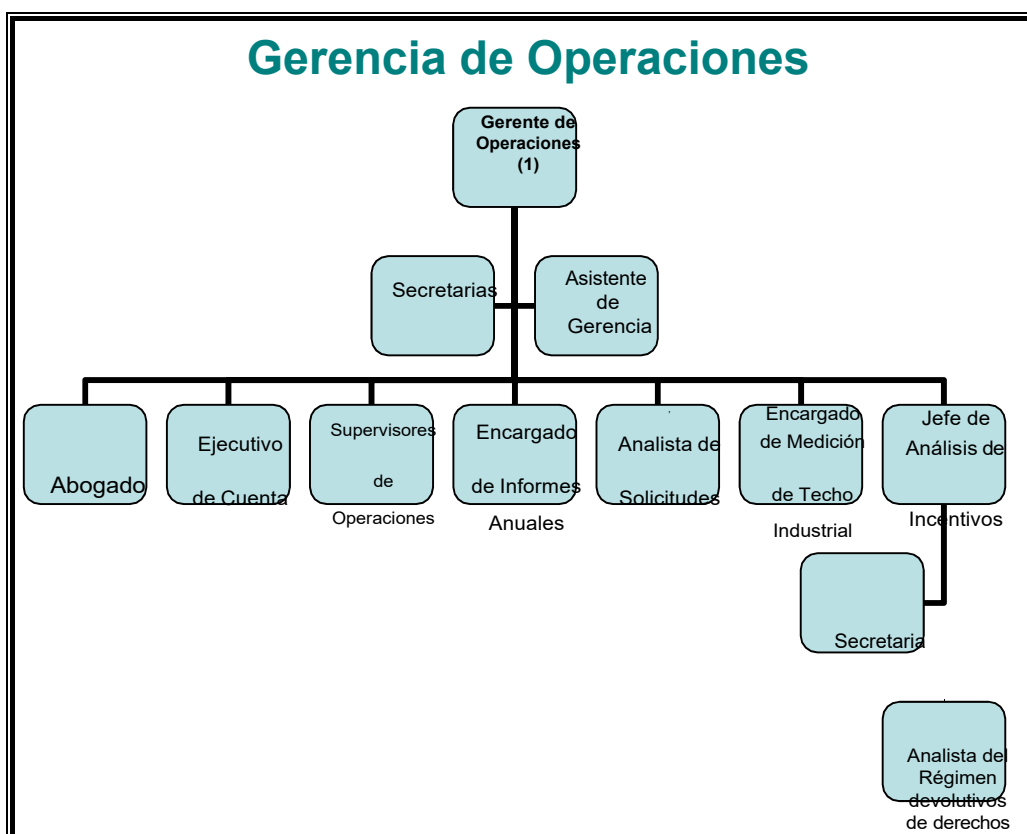
| | |
|---|--------------|
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que debe ser una persona que anima y motiva a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa. Además de formular preguntas que van al centro del problema, comprende y comunica temas complejos.</p> | <p>Alto</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Gerencia de Operaciones

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Gerente de Operaciones | Departamento: Operaciones | Código: PRO-OPE-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente General | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Planear, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la administración de los regímenes especiales de exportación, controlar el análisis de las solicitudes de los incentivos especiales administrados por PROCOMER y desarrollar proyectos que procuren el aumento de la competitividad del país. |

Tareas

Diarias:

- Planear, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la atención directa y especializada a los usuarios de PROCOMER.
- Programar, coordinar y llevar a cabo, con el personal, las actividades contempladas en el Plan Anual de trabajo.
- Supervisar y controlar el correcto manejo del material informativo existente, de la documentación (estudios, acuerdos, registros, informes y demás documentos) rutinarios y confidenciales, que se derivan de la gestión de su área de responsabilidad.
- Asesorar y resolver las consultas relacionadas con su especialidad, que sean formuladas por los superiores, por otras Gerencias de área y por sus colaboradores.
- Asesorar a las empresas beneficiarias en los trámites que éstas deben llevar a cabo y en el uso más eficiente de los beneficios que gozan.
- Atender y asesorar a los clientes nacionales y extranjeros, interesados en establecer sus operaciones bajo algún régimen especial de exportación, brindando la información correspondiente y recomendando la opción de beneficios más adecuada, según la actividad a desarrollar.
- Estar actualizado sobre las modificaciones a la normativa que regula a las empresas que operan bajo los diferentes regímenes especiales de exportación y sobre el entorno que afecte la operación de las empresas exportadoras, en términos generales, con el propósito de poder asesorar y decidir de la forma más adecuada.
- Evaluar y recomendar las solicitudes y permisos presentados por las empresas beneficiarias.
- Realizar las diversas labores de carácter administrativo derivadas de su gestión.
- Determinar los casos de empresas que se remitirán a la Asesoría Legal de PROCOMER para el posible inicio de procedimiento administrativo.
- Coordinar la adecuada recepción y revisión de los informes anuales de operaciones presentados por las empresas de Zona Franca y Perfeccionamiento Activo.

Semanales:

- Formar parte en las comisiones y equipos de trabajo, que se le requiera para el desarrollo, ejecución y seguimiento de programas y proyectos estratégicos para la organización.
- Realizar visitas a empresas beneficiarias de los distintos regímenes de exportación, con el fin de asesorar sobre la mejor aplicación de los incentivos correspondientes y de resolver problemas específicos que se presenten en la operación de la empresa.
- Coordinar, consultar y resolver en colaboración con otras entidades (Ministerio de Hacienda, Dirección General de Aduanas, etc.) los problemas y temas específicos que afecten a las empresas beneficiarias de regímenes especiales.
- Establecer la adjudicación de los beneficios otorgados por la normativa, conocidos como Certificado de Abono Tributario (CAT) y Bonificación de Zona Franca o "BONZFREX".
- Programar, organizar, convocar y dirigir reuniones con el personal a su cargo, con el fin de tratar asuntos que afectan el desarrollo normal de las labores establecidas en los planes de trabajo de la dependencia.

Quincenales: N/A.

Mensuales:

- Dar seguimiento, evaluar los resultados y efectuar las mejoras pertinentes al Plan Anual de Trabajo.
- Implementar medidas necesarias para la simplificación y la automatización de los trámites que se autorizan en esta Gerencia.

Otros:

- Proponer e implantar políticas y objetivos, afines a los programas de su área de competencia, determinando y gestionando las necesidades de equipo y de recursos materiales, financieros y humanos que se requieran.
- Elaborar y presentar a las instancias pertinentes, el Plan Anual de Trabajo.
- Elaborar y presentar el presupuesto de la Gerencia, así como velar por el adecuado uso y aplicación del mismo.

- Participar, conjuntamente con la Gerencia General y las demás Gerencias de área, en la toma de decisiones que afecten los niveles técnicos y políticos de la organización.
- Proponer, analizar y negociar con las autoridades respectivas, las modificaciones a la normativa legal vigente, que sean compatibles con la legislación internacional y que persigan la flexibilidad de las operaciones de las empresas exportadoras, así como un adecuado balance entre el incremento de la competitividad y el control de las mismas.
- Participar en la elaboración y revisión de proyectos, procedimientos, manuales, reglamentos, e informes de trabajo que se propongan para una mejor administración y control de las operaciones que realizan las empresas beneficiarias de los regímenes especiales de exportación.
- Informar a las empresas beneficiarias de regímenes especiales de exportación sobre los cambios en la legislación y en las condiciones que puedan afectarlas en su operación.
- Asistir y brindar apoyo a la Gerencia General y las otras Gerencias de área, en las actividades y labores especiales que éstas así lo requieran.
- Elaborar y presentar a las autoridades superiores, los informes de labores e informes especiales sobre las funciones de la Gerencia a su cargo.
- Realizar otras labores propias de su cargo.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Mobiliario de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores. | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información. | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneja información relacionada con las empresas beneficiarias, tales como estados financieros, documentos legales, expedientes, cartas y autorizaciones, documentos para obtener el beneficio del CAT y el para régimen devolutivo. ▪ Acuerdos de Junta Directiva. |

| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>4. Por toma de decisiones.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sobre la planeación, organización, coordinación, supervisión y evaluación de la prestación de los servicios de la Gerencia. ▪ Sobre la autorización o denegatoria de permisos (con responsabilidad legal), procedimientos de auditoría, inicio de procesos administrativos, entre otros. ▪ Sobre la simplificación de procedimientos y los cambios documentales relacionados con los mismos. ▪ Sobre la negociación y presentación de propuestas de cambios a la normativa vigente. |
|-----------------------------------|--|

| | |
|--|--|
| Consecuencia de errores | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Error de coordinación, lo que provocaría atrasos en el cumplimiento del plan de trabajo. | |

| | |
|---|--|
| Supervisión | |
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Tiene bajo su supervisión a los ejecutivos de cuenta, analistas de solicitudes, supervisores de operaciones, encargados de informes anuales, jefe de análisis de incentivos, secretarías, encargado de techo industrial, abogado y la asistente de gerencia.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente General a través de los informes de labores y de las reuniones de coordinación.</p> |

| | |
|--|--|
| Condiciones de trabajo | |
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto con el ruido que se presenta de forma intensa y frecuente.</p> | |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe una poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> | |

Esfuerzo Físico: el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, dirigir, organizar, coordinar, tomar decisiones, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Representantes de las empresas beneficiarias de los regímenes de Zona Franca y Perfeccionamiento Activo, representantes de otras empresas exportadoras, y demás usuarios de los servicios de PROCOMER, para asesorar y coadyuvar en los diferentes trámites o problemas inherentes a los regímenes.
- Mantiene conversaciones y negociaciones con funcionarios de otras entidades públicas como el Ministerio de Hacienda (Dirección General de Aduanas, Dirección General de Tributación, etc.), Ministerio de Comercio Exterior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Caja Costarricense de Seguro Social, entre muchas otras, para coordinar aspectos interinstitucionales, tales como reformas a reglamentos y procedimientos.
- Con diferentes organizaciones del sector privado como la Coalición de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), cámaras empresariales (Cámara de Industrias, Cámara de Exportadores, Cámara de Agricultura, etc.), en la atención de consultas y peticiones.

Internas

Se relaciona con:

- La Junta Directiva, Gerentes, Directores, Jefes y personal de todas las áreas de PROCOMER, en la realización de sus actividades.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Comercio Internacional, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública, o carrera afín al puesto.

Cursos y conocimientos

- Regímenes de exportación.

Experiencia

Experiencia mínima de 5 años en posiciones similares.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 75% | 50 | 50 |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Intermedio |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

N/A.

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución. | Alto |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |

| | |
|---|------|
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel alto, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos.</p> | Alto |
|---|------|

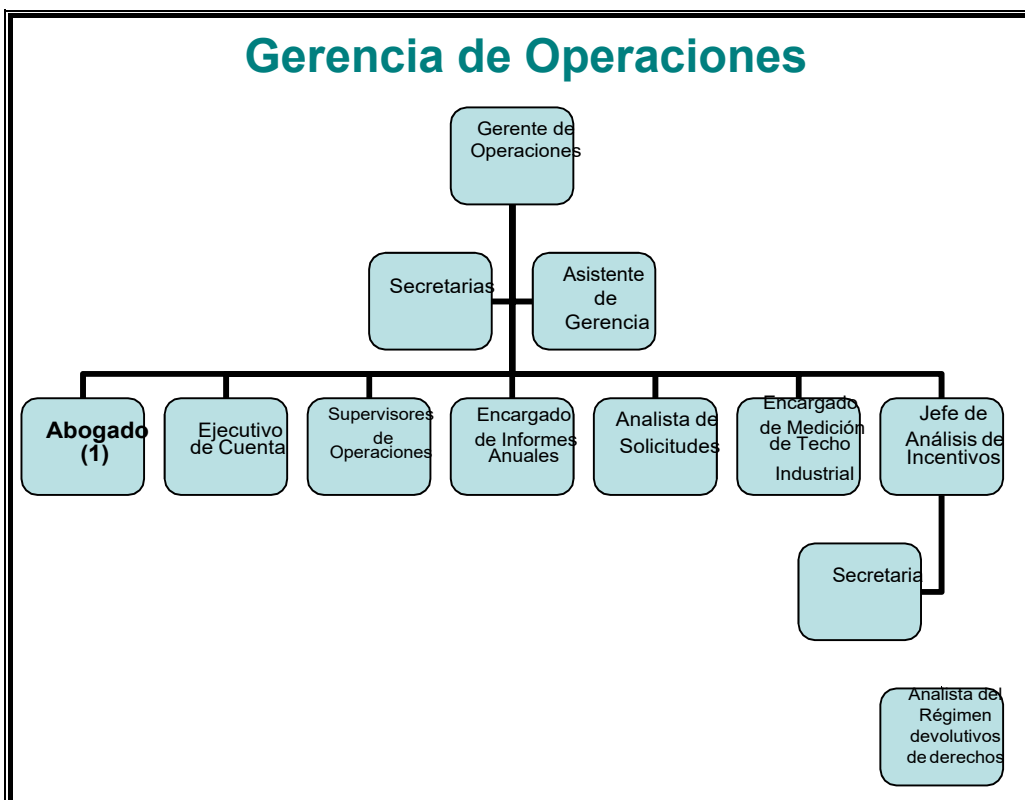
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel alto, en el cual la persona comunica una convincente visión de futuro y que genere en el grupo que lidera un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión del equipo.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es alto, debido a que la persona debe contar con la capacidad de fortalecer el espíritu de equipo en toda la organización.</p> | Alto |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona de rápida adaptación a diferentes medios geográficos y en el que funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Bueno |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con un nivel de negociación bueno, en el cual llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | Bueno |
| <p><u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios.</p> | Bueno |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Abogado | Departamento: Operaciones | Código: PRO-OPE-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Operaciones | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Ejecutar labores profesionales de naturaleza jurídica. Redacta documentos jurídicos, estudia los códigos, leyes, decretos, reglamentos y jurisprudencia pertinentes, para determinar la legislación aplicable. Relaciona los datos, prepara los casos y brinda su recomendación. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ejecutar labores de carácter profesional de naturaleza jurídica, emitiendo los criterios correspondientes, según sea el caso.▪ Brindar asesoría legal a la Gerencia de Operaciones de PROCOMER.▪ Emitir criterios legales en forma verbal y escrita, sobre diferentes aspectos evaluados e investigados, a: beneficiarios de los regímenes especiales de exportación, instituciones públicas, funcionarios de PROCOMER, otros que se consideren necesarios.▪ Revisar y aprobar la recepción de los documentos legales que presentan las empresas amparadas a los diferentes regímenes de exportación a la Gerencia de Operaciones.▪ Estar informado sobre cambios, derogaciones y emisiones que se den en el campo legal, conocer sus implicaciones y analizar resoluciones. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Elaborar los informes legales sobre los presuntos incumplimientos de los beneficiarios de los regímenes especiales de exportación.▪ Redactar los acuerdos de ejecutivos donde se otorga el régimen de Zona Franca a las empresas.▪ Realizar los contratos de operación que deben suscribir las empresas beneficiarias del régimen de Zona Franca con PROCOMER. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Asistir a las reuniones que la Gerencia de Operaciones requiera, dentro del ámbito de sus funciones. |
| <p><u>Mensuales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tramitar asuntos confidenciales y efectuar investigaciones específicas de alguna ley o reglamento para aplicar a los casos particulares que se presenten. |

- Asistir a la Gerencia de Operaciones en aquellas actividades que se consideren pertinentes.
- Realizar otras labores propias de su cargo.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Móvil de oficina. ▪ Teléfono. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de las empresas beneficiarias de los regímenes de exportación. ▪ Información sobre actividades confidenciales de PROCOMER en materia legal. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos preestablecidos. |

| Consecuencia de errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Error de transcripción, interpretación, coordinación, de integridad de requisitos. Esto generaría una mala recomendación, provocando insatisfacción a los clientes. |

| Supervisión | |
|---|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a su cargo. | <u>Recibida:</u> En todas las actividades, documentos y gestiones, son supervisados directa y continuamente por el Gerente de Operaciones, mediante la apreciación de las tareas asignadas. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales</u> : las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes</u> : existe una poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico</u> : el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental</u> : es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, organizar, coordinar, analizar, concentración, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Jurídica del Ministerio de Comercio Exterior y Dirección General de Aduanas, para coordinar aspectos interinstitucionales. ▪ Empresas beneficiarias (o potenciales beneficiarias) de los regímenes de exportación, con el fin de brindarles asesoría. |
| <u>Internas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Asesoría Legal, para obtener la aprobación de acuerdos ejecutivos y contratos de operaciones, así como otros aspectos de índole legal. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--------------------------|
| Licenciatura en Derecho. |

| Cursos y conocimientos |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regímenes especiales de exportación. |

Experiencia

Experiencia mínima de 2 años en regímenes especiales de exportación.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 30% | 0% | 0% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Incorporado al Colegio de Abogados.

Competencias

| Cardinales | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <p><u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes.</p> | Alto |

| | |
|--|------------------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | Alto |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución.</p> | Alto |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad mínimo necesario, en el que la persona aplica normas que dependen de cada situación o procedimientos para alcanzar los objetivos globales de la institución.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio.</p> | Alto |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel alto, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos.</p> | Alto |

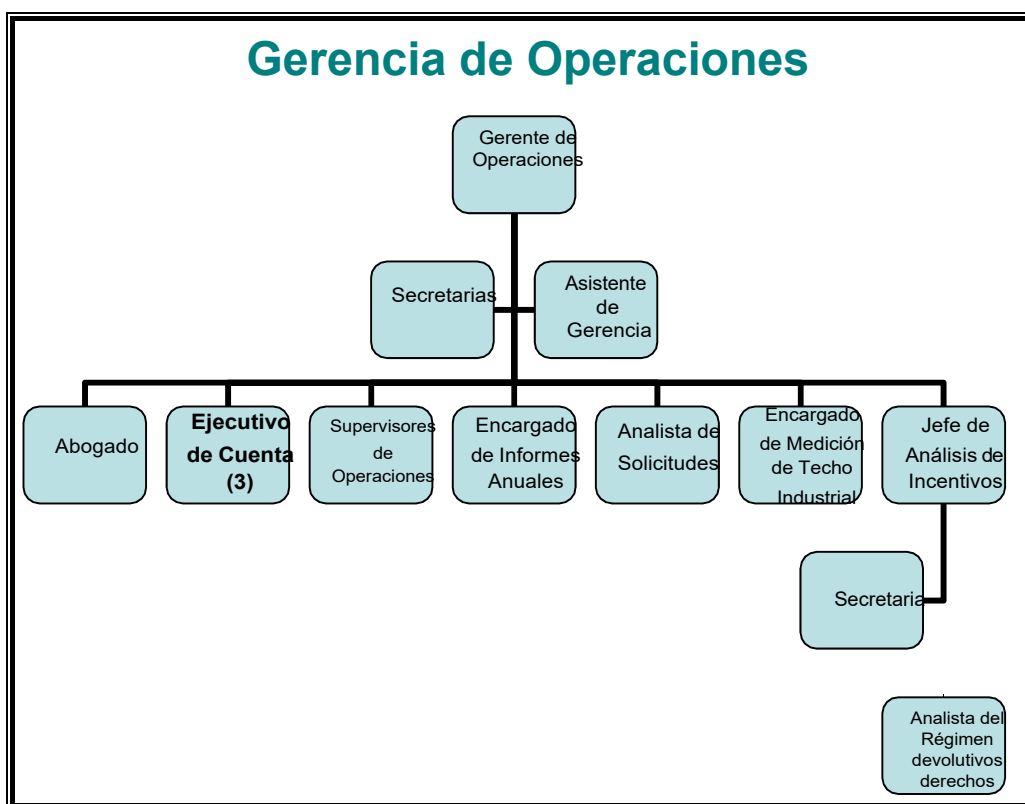
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> Debe ser una persona que aplica y recomienda respuesta estándar para resolver problemas o situaciones similares a los presentados en su área.</p> | Grado mínimo |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, en el que actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo y que mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión.</p> | Mínimo Necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |

| | |
|---|-------------------------|
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Negociación</u> Se requiere de una persona que lograr realizar acuerdos satisfactorios para la institución.</p> | <p>Mínimo necesario</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Ejecutivo (a) de cuenta | Departamento: Operaciones | Código: PRO-OPE-003 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Operaciones | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Brindar atención directa y especializada a los clientes de PROCOMER acerca de los lineamientos, beneficios, obligaciones y oportunidades referentes a los regímenes especiales de exportación y sobre los servicios que brinda la organización en sus diferentes áreas, analizar y tramitar las diferentes solicitudes de información, autorización, certificación y otras que las empresas gestionan ante esta Gerencia. |

Tareas

Diarias:

- Promocionar los servicios diferenciados que PROCOMER ofrece, por medio de comunicados informativos, visitas a las empresas, reuniones y actividades con los diferentes usuarios de los servicios de PROCOMER.
- Implementar programas de inducción y capacitación a los diferentes usuarios e instituciones que hacen uso de los servicios brindados por PROCOMER, direccionando este esfuerzo a las necesidades que estos mismos usuarios han exteriorizado y a aquellas que el equipo de Analistas de Regímenes ha podido identificar y prever, con el objeto de informar y brindar las herramientas necesarias para la toma de decisiones y administración en general de los regímenes especiales de exportación.
- Elaborar todo tipo de trabajos especiales de investigación necesarios para la buena gestión de la Gerencia y para colaborar con los diferentes requerimientos de las empresas de regímenes especiales de exportación.
- Revisar, analizar y tramitar las diferentes solicitudes de autorización, información y certificación entre otras, que realizan las empresas de regímenes especiales ante la Gerencia, así como comunicar y asesorar a los diferentes usuarios acerca de la forma correcta de realizarlos.
- Atender las consultas relacionadas con su área, formuladas por los interesados, superiores y compañeros de labores.

Semanales:

- Desarrollar un vínculo proactivo con las entidades gubernamentales involucradas en el comercio, nacionales, manteniendo una efectiva comunicación con estas entidades vía telefónica, escrita o bien, mediante reuniones y actividades que se consideren necesarias de manera que PROCOMER ofrezca productos y servicios competitivos que logren agilizar y simplificar los procedimientos.
- Realizar visitas a las diferentes empresas para realizar análisis y diagnósticos acerca de la forma de administrar los regímenes de incentivos otorgados por el Estado con el fin de prever posibles incumplimientos o problemas y de asesorar, aconsejar y colaborar en la correcta gestión.

| |
|--|
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar en la elaboración y revisión de proyectos, reglamentos, manuales y procedimientos recopilando las observaciones, comentarios y necesidades de los clientes y coordinando con otras personas, empresas o entidades relacionadas con el tema que permitan una mejor y más ágil administración de las operaciones que conlleven los regímenes especiales de exportación ▪ Elaborar y presentar al Gerente de Operaciones, los informes de labores e informes especiales sobre las asignaciones a su cargo. |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y proponer modificaciones a la normativa legal vigente que aplica a los diferentes regímenes especiales de exportación para que sean compatibles con la legislación internacional y las necesidades de los clientes, estudiando periódicamente dicha normativa, discutiendo y analizándola entre las personas de la Gerencia de Operaciones. ▪ Asistir y brindar apoyo al Gerente de Operaciones, en las actividades y labores especiales que éste le asigne. |

| Responsabilidades del cargo: | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impresora. ▪ Fax. ▪ Teléfono. ▪ Video beam. ▪ Pantalla de proyección. ▪ Computadora. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos ni valores. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyectos de inversión, información de exportaciones e importaciones y demás movimientos aduaneros realizados por los beneficiarios, procesos productivos, información financiera, jurídica y de gestión administrativa. ▪ Datos generales de las empresas. |

| | |
|---------------------------|---|
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |
|---------------------------|---|

| Consecuencia del Errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar una asesoría errónea implica para las empresas beneficiarias: problemas en su logística, pérdida de tiempo, recursos y hasta clientes. ▪ Mal manejo del régimen lo que provoca problemas con las autoridades aduaneras, y demás instituciones que ejercen control, con la posibilidad de incurrir en multas, suspensiones, pérdida del Régimen y hasta consecuencias penales. |

| Supervisión | |
|--|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado de forma diaria y constante por el Gerente de Operaciones sobre las asesorías, capacitaciones, seminarios y demás actividades desarrolladas, además sobre los trámites realizados, y las evaluaciones periódicas que presentan los diferentes usuarios. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son deficientes. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe amplia probabilidad de sufrir accidentes y mucha probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y lo utiliza en actividades como: levantar y bajar objetos pesados, manejo de vehículo liviano, largas jornadas de manejo de vehículos y de capacitación en donde se desgasta la voz y se permanece de pie. Además se debe de tomar en cuenta que el puesto requiere desplazamiento a lugares cercanos y alejados del lugar de trabajo y con posibilidades de trabajar fuera del horario normal, especialmente cuando se deben realizar giras fuera del área metropolitana. |

Esfuerzo Mental: es frecuente y lo utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, concentración, calcular, comunicar, memorizar, sintetizar información, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Entidades del gobierno (COMEX, MEIC, HACIENDA, MAG, Ministerio de Salud, Municipalidades, Universidades), con la finalidad de coordinar procedimientos, manuales, capacitaciones y asesorías.
- Empresas privadas, a quienes se les brinda información y capacitación para el desarrollo de sus funciones (asesoría legal, proveedores de servicios logísticos, proveedores de bienes y servicios entre otros).
- Personas físicas y jurídicas, para brindar asesoría e información sobre los regímenes de incentivos a la exportación, normativa aduanera y sobre la institución en general.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, directores y jefes, para solicitar autorizaciones, coordinar proyectos o actividades interdepartamentales.
- Funcionarios de otras áreas, en el conocimiento y discusión de las disposiciones a aplicar, al brindar soporte a las actividades de PROCOMER, por solicitudes a lo interno, trabajos especiales y coordinación de actividades (Costa Rica Provee y Ventanillas Desconcentradas, Mercadeo Internacional, Dirección de Estudios Económicos, entre otros).
- Ejecutivos de Cuenta, para coordinar el trabajo, planificar los seminarios, capacitaciones y asesorías, visitas, giras.

Perfil de la persona

Formación académica

Bachillerato en Administración en Aduanas, Comercio Exterior, Empresas, Relaciones Internacionales o carrera a fin al puesto.

Cursos y conocimientos

- Conocimientos aduaneros.
- Regímenes especiales de incentivos a la exportación.

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en labores similares.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 40% | | |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Licencia B1.

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que establece sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe tener una gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio. | Alto |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

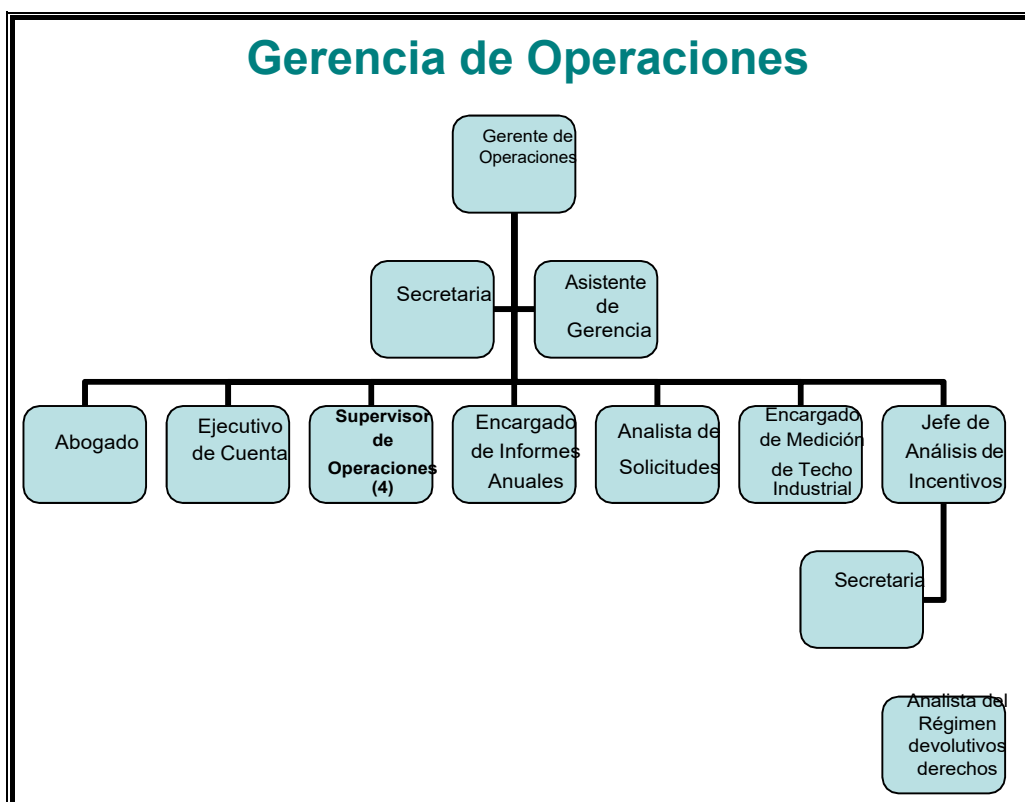
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actué anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |

| | |
|---|--------------|
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con un nivel de negociación bueno, en el cual llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Supervisor (a) de Operaciones | Departamento: Operaciones | Código: PRO-OPE-004 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Operaciones | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Supervisar a las empresas beneficiarias al Régimen de Zonas Francas, mediante la realización de auditorías, con el fin de garantizar que las empresas adscritas a dicho Régimen cumplan adecuadamente con los compromisos adquiridos. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Realizar la auditoría de cumplimiento, esto para verificar que la empresa opere siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley y el Reglamento de Zonas Francas y lo acordado mediante Acuerdo de Otorgamiento firmado con el Estado.Comunicar al personal de la empresa auditada los resultados de la auditoría, y las acciones correctivas para cada una de las observaciones expuestas. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Programar y coordinar con las empresas beneficiarias del régimen de zonas francas la fecha a realizar la visita de auditoría de cumplimiento y seguimiento.Efectuar la auditoría de seguimiento, esto en caso de que las empresas presenten inconsistencias o puntos que no están acordes a lo que se establece en la Ley y Reglamento de Zonas Francas, se les programa estas auditorías, otorgándoseles un plazo determinado en el cual deben subsanar adecuadamente las observaciones.Elaborar los informes tanto de las auditorías de cumplimiento como las de seguimiento, en el que se indica el resultado de la auditoría y se le comunica al representante legal de la empresa.Elaborar los papeles de trabajo de cada auditoría, esto para que el trabajo efectuado quede debidamente documentado.Revisar los papeles de trabajo, cuando una auditoría está concluida, se debe entregar a otro auditor los papeles de trabajo para su revisión. |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Efectuar auditorías de cierre, estas se realizan cuando a una empresa renuncia o se le revoca el Régimen.Realizar visitas para verificar que los vehículos ingresados al amparo del Régimen cumplen con los requisitos detallados en el Reglamento de Zonas Francas. |

- Elaborar el informe para comunicar al departamento Legal de PROCOMER los casos en que se presenten incumplimientos legales significativos, para que estudie si procede o no el inicio de un procedimiento administrativo
- Realizar capacitaciones a las empresas de Zonas Francas, relacionadas con la labor de la auditoría del Régimen.
- Atender y explicar a los clientes aspectos relacionados con el régimen de Zonas Francas.
- Realizar auditorías a las empresas que tienen el beneficio del BONZFREX (Bonificación de Zona Franca), para verificar la razonabilidad de la información presentada a PROCOMER.
- Colaborar con la Gerencia de Operaciones en la realización de otros proyectos de interés para el departamento.

| Responsabilidades del cargo: | |
|-------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sumadora. ▪ Computador portátil. ▪ Teléfono. ▪ Llave maya. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneja información confidencial de las empresas como estados financieros, declaraciones aduaneras, facturas por compras y ventas, reportes financieros, planillas, declaraciones de impuestos, documentos y libros legales varios. |
| 4. Por toma de decisiones | Alcance de las pruebas a realizar, establecimiento de las acciones correctivas, evaluación de los resultados obtenidos y definición de su grado de importancia. |

| Consecuencia del Errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos administrativos sin fundamento, generaría un reclamo a PROCOMER y una disconformidad. |

| Supervisión | |
|--|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>No tiene personal a su cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente de Operaciones en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la ejecución de las auditorías.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo dentro de PROCOMER son buenas, pero cabe destacar que el 80% de las funciones son realizadas en las instalaciones de las empresas de Zonas Francas, por lo que estas condiciones varían según la empresa.</p> |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe una moderada probabilidad de sufrir accidentes y una mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano, largas jornadas de manejo de vehículos. Además se debe de tomar en cuenta que el puesto requiere desplazamientos constantes a lugares cercanos y alejados del lugar de trabajo.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, calcular, etc.</p> |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresas beneficiarias del Régimen de Zonas Francas, para coordinar las auditorías y capacitaciones, además de comunicar los resultados de la auditoría. ▪ Asesoría Legal de COMEX, para solicitar el estudio de las pruebas de descargo técnicas que presentan las empresas. |

Internas

Se relaciona con:

- Dirección de Asesoría Legal, a quienes se les remite el estudio de casos de las empresas que presentan posibles incumplimientos.
- Departamentos Administrativos Financiero, para solicitar información de las empresas y sus estados de cuentas por el uso del régimen. Además de solicitar la devolución del depósito de garantía.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Contaduría pública. (CPA)

Cursos y conocimientos

- Normas Internacionales de Contabilidad.
- Normas Internacionales de Auditoría.
- Normativa tributaria.
- Financieros.

Experiencia

Experiencia mínima de tres años en auditoría externa.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| N/A | 40% | 0% | 0% |

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |
| Access | Avanzado |
| Visual Basic | Avanzado |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. ▪ Incorporado al Colegio de Contadores Públicos. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |

| | |
|---|------|
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución.</p> | Alto |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | Alto |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio.</p> | Alto |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel alto, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos.</p> | Alto |

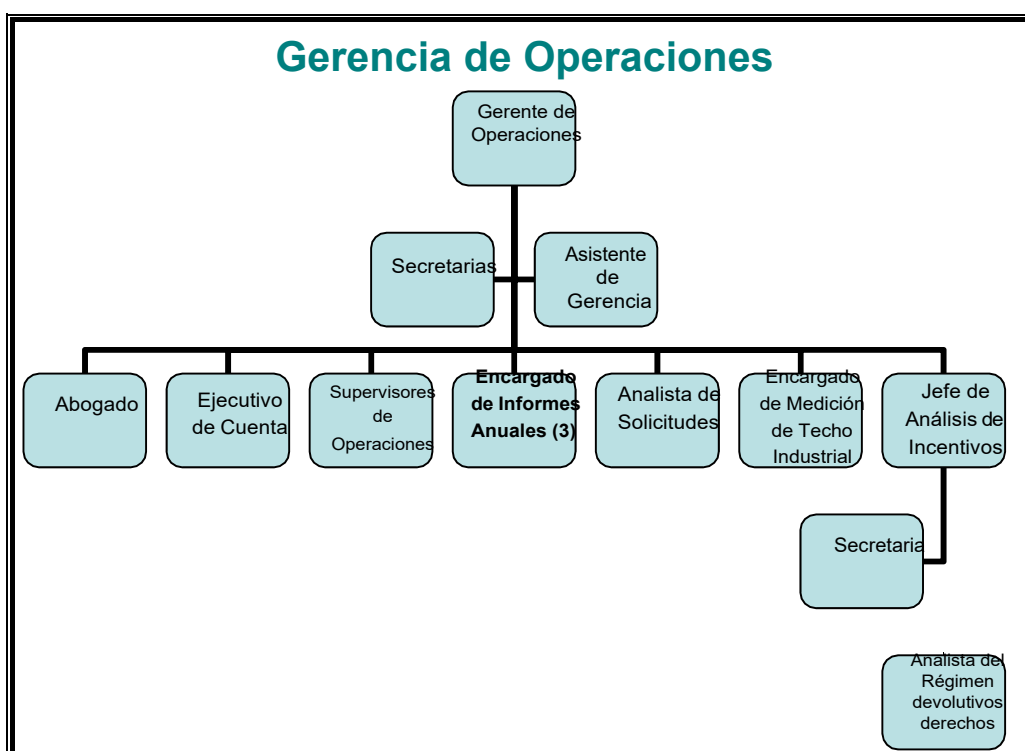
| Específicas | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que trabaje sin requerir supervisión, que muestra confianza en sí mismo y aparece seguro ante los demás.</p> | Grado mínimo |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |

| | |
|--|------------------|
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con que trabaja sin supervisión constante y no se atemoriza con los problemas.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |

| | |
|--|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|--|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado (a) de Informes Anuales | Departamento: Operaciones | Código: PRO-OPE-005 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Operaciones | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Colaborar con la Gerencia en las labores de análisis, evaluación, detección y supervisión de la información contable-financiera-legal que anualmente presentan mediante el Informe Anual de Operaciones las empresas adscritas a los regímenes de Zonas Francas, Perfeccionamiento Activo y Contrato de Exportación, sobre el desarrollo de sus operaciones, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones, según lo establecido en la normativa aplicable, además de generar información para estudios especiales, desarrollados por la Promotora y/o otras Instituciones relacionadas. |

Tareas

Diarias:

- Asesorar y atender consultas realizadas por los usuarios sobre la información contenida en el informe anual de operaciones, así como del uso de la herramienta Web que la Promotora dispuso para la confección, presentación y envío de dicha información.
- Analizar la información que contiene el Informe Anual de Operaciones presentado por los beneficiarios del Régimen de Zonas Francas, Perfeccionamiento Activo y Contrato de Exportación, y determinar que cumple con todos los requisitos que exige la normativa legal, asimismo, que sean presentados por los medios idóneos para proceder a la aprobación o devolución de los mismos.
- Analizar la información y documentos adjuntos del informe anual, proceder a su aprobación y notificación a la empresa beneficiaria.
- Aprobar o devolver los informes, indicando las observaciones y/o recomendaciones para su corrección respectiva, además atender las consultas que se deriven de la notificación a la empresa beneficiaria de la devolución.
- Realizar un análisis del cumplimiento de sus obligaciones y en aquellos casos que existan incumplimientos, comunicarlos al representante legal de la empresa beneficiaria con el fin de que presenten las justificaciones o aclaraciones correspondientes.
- Realizar un análisis del cumplimiento de sus obligaciones y en aquellos casos que existan incumplimientos, analizar las justificaciones presentadas por el beneficiario y comunicarlo a las respectivas Direcciones Legales de PROCOMER y COMEX para recomendar el inicio de un estudio para Procedimiento Administrativo.
- Comunicar y solicitar los comprobantes correspondientes, en aquellos casos en que empresas beneficiarios del Régimen de Zonas Francas, Perfeccionamiento Activo y Contrato de Exportación, aparezcan con estado de Morosidad ante la Caja Costarricense del Seguro Social.

Semanales:

- Tramitar las solicitudes de readecuación del período fiscal para las empresas beneficiarias del Régimen de Zonas Francas, Perfeccionamiento Activo y Contrato de Exportación.

Quincenales: N/A.

Mensuales: N/A.

Otros:

- Realizar el estudio y comunicar a las respectivas Direcciones Legales de PROCOMER y COMEX aquellas empresas beneficiarias del Régimen de Zonas Francas, Perfeccionamiento Activo y Contrato de Exportación, que no han cumplido con la obligación de presentar el informe anual de operaciones una vez transcurridos los plazos establecidos por Ley.
- Asignar las claves de acceso electrónico a usuarios de empresas del Régimen de Zona Franca y Perfeccionamiento Activo al Sistema de Informes Anuales (SIAN).
- Proponer, evaluar, recomendar y coordinar con el Departamento de Informática la aplicación de cualquier cambio, corrección, mejora, o sugerencia que pueda aplicarse al Sistema de Informes Anuales, Sistema de administración de claves y Sistema de Gestión de Trámites.
- Incorporar y mantener actualizados los procedimientos, formularios y demás documentación relacionada con los informes anuales y con sus respectivos registro ISO.
- Desarrollar e impartir capacitaciones y seminarios organizados por la institución para la preparación de informes anuales.
- Establecer montos de multas expresas en el Contrato de Exportación, analizando documentos y corroborando información.
- Ejercer el control de multas a empresas que operan bajo el Régimen de Zona Franca.
- Estudiar y recomendar los casos de apelaciones de Valor Agregado Nacional (VAN) de las empresas de Contrato de Exportación.
- Otorgar a los representantes legales o a instituciones relacionadas, copias certificadas de documentos que constan en los registros de la Gerencia de Operaciones.
- Remitir reportes de compras locales de las empresas de Zonas Francas al Banco Central y al Ministerio de Hacienda.
- Remitir información actualizada a las entidades encargadas de conceder servicios y bienes exonerados a las empresas de ZF.

- Asistir y brindar apoyo al Gerente de Operaciones, en las actividades y labores especiales que éste asigne.

| Responsabilidades del cargo: | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de cómputo. ▪ Teléfono. ▪ Mobiliario de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información relacionada con (o propiedad de) las empresas beneficiarias, tales como estados financieros, documentos legales, expedientes, cartas y autorizaciones, entre otros. |
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Al recomendar la aprobación de la información y documentación adjunta del informe anual de operaciones que presentan las empresas del régimen de Zonas Francas, Perfeccionamiento Activo y Contrato de Exportación. ▪ Al devolver al beneficiario la información y documentación adjunta del informe anual de operaciones. ▪ Al recomendar el inicio de un estudio para procedimiento administrativo a los beneficiarios de regímenes especiales. |

| Consecuencias de los Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar erróneamente que un beneficiario incurre en un incumplimiento, lo cual generaría un reclamo a PROCOMER y una disconformidad. |

| Supervisión | |
|--|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>No tiene personal a su cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente de Operaciones diariamente sobre todos los informes anuales aprobados y rechazados, así como en cualquier documentación e información que se prepara para notificar o remitir datos a entes internos o externos.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.</p> |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, concentración, coordinar, tomar decisiones, etc.</p> |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Representantes de las empresas beneficiarias de los Regímenes de Zona Franca y Perfeccionamiento Activo, y demás usuarios de los servicios de PROCOMER. ▪ Con funcionarios de otras entidades públicas, a efectos obtener información, atender consultas o coordinar actividades especiales, entre otros aspectos. ▪ Con funcionarios de diferentes organizaciones del sector privado como la Coalición de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), cámaras empresariales (Cámara de Industrias, Cámara de Exportadores, Cámara de Agricultura, etc.), a efectos obtener información, atender consultas o coordinar actividades especiales, entre otros aspectos. |

Internas

Se relaciona con:

- Dirección Legal, son quienes realizan el estudio de inicio de procedimiento administrativo por incumplimientos de las obligaciones de empresas del régimen de Zonas Francas, Perfeccionamiento Activo y Contrato de Exportación.
- Gerencia General y Dirección de estudios Económicos, para suministrar información del informe anual
- Todas las demás áreas de PROCOMER, en la atención de consultas, suministro de información.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de Empresas o carrera afín.

Cursos y conocimientos

N/A.

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en contabilidad.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 40% | 0% | 0% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado al Colegio profesional respectivo. |

| Competencias | |
|---|------------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que fija objetivos para su área en concordancia con los objetivos estratégicos de la institución. | Mínimo necesario |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad mínimo necesario, en el que aplica normas que dependen de cada situación o procedimientos para alcanzar los objetivos globales de la institución. | Mínimo necesario |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe tener muy buena capacidad para aprender, puede incorporar nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

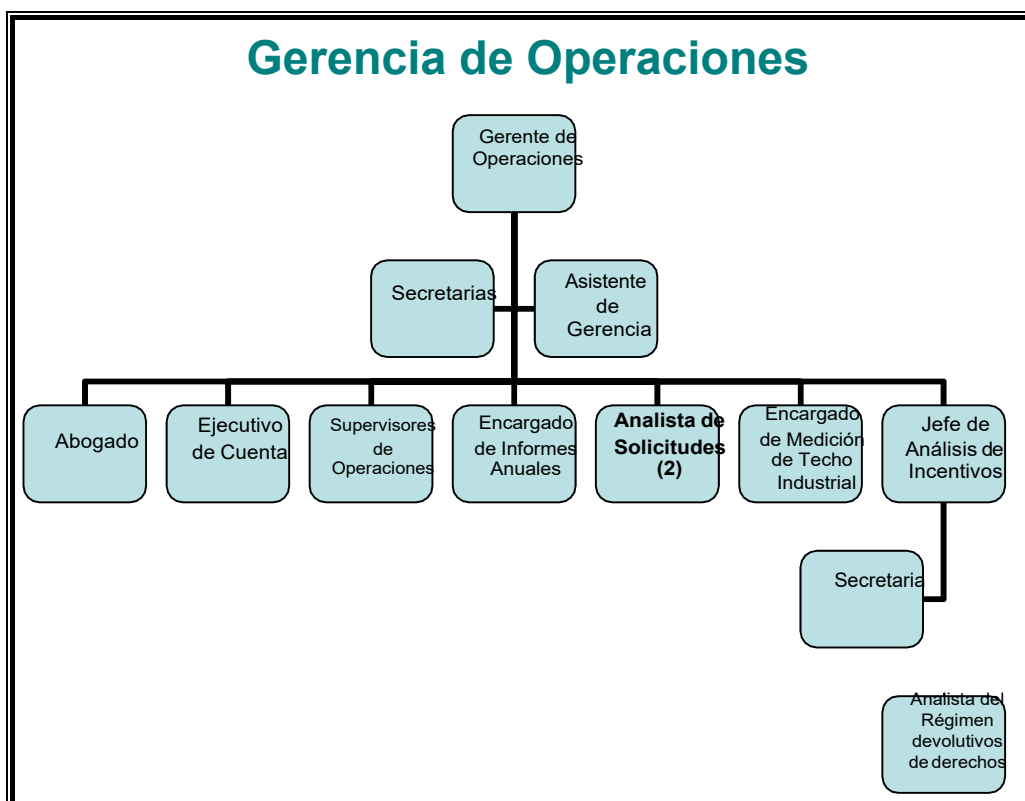
| Específicas | Nivel requerido |
|---|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que trabaje sin requerir supervisión, que muestra confianza en sí mismo y aparece seguro ante los demás. | Grado mínimo |
| <u>Innovación</u> Debe ser una persona que aplica y recomienda respuesta estándar que el mercado u otros utilizarían para resolver problemas o situaciones similares a los presentados en su área. | Grado mínimo |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con que trabaja sin supervisión constante y no se atemoriza con los problemas. | Mínimo necesario |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |

| | |
|--|-------------------------|
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo, mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida, se asegura de que el equipo tenga la información necesaria y explica las razones que lo han llevado a tomar una decisión.</p> | <p>Mínimo necesario</p> |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> Se requiere de una persona que solicita la opinión al resto del grupo, valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás y mantiene una actitud abierta para aprender de los otros.</p> | <p>Mínimo necesario</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Analista de Solicitudes | Departamento: Operaciones | Código: PRO-OPE-006 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Operaciones | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Ejecutar labores de asesoría, revisión, análisis y recomendación de solicitudes presentadas por los clientes para el ingreso a los diferentes regímenes de incentivos a la exportación, y sus posteriores solicitudes de ampliación y modificación. |

Tareas

Diarias:

- Atender y asesorar a las empresas interesadas en presentar la solicitud de ingreso a los regímenes especiales de exportación, así como en la presentación de ampliaciones y/o modificaciones a los mismos.
- Dar seguimiento a las empresas en proceso de presentación de las solicitudes de ingreso a los regímenes especiales de exportación, manteniendo comunicación mediante reuniones, llamadas telefónicas o correo electrónico, con el fin de revisar borradores de las solicitudes y conocer el avance en el cumplimiento de los requisitos y el estatus de cada una de ellas.
- Verificar que los documentos y la información presentada en las solicitudes de ingreso a los regímenes especiales de exportación, sus ampliaciones y modificaciones, cumplan con los formatos y requisitos establecidos por ley.
- Revisar y aceptar la documentación, además de analizar y actualizar en el sistema informático las diferentes solicitudes de modificación y ampliación presentadas por los beneficiarios de los regímenes especiales de exportación.
- Confeccionar los informes técnicos como resultado del análisis realizado a las solicitudes de ingreso, modificaciones y ampliaciones a los regímenes especiales de exportación.
- Asesorar y evacuar consultas presentadas por los clientes beneficiarios de los regímenes especiales de exportación y clientes del sector exportador y público en general sobre los incentivos y las operaciones que se realizan bajo estos regímenes.
- Manejo de las bases de datos informáticas de los regímenes especiales de exportación, así como del sistema de control de trámites y solicitudes de la Gerencia de Operaciones; y coordinar con el Departamento de Informática el mantenimiento, las mejoras y modificaciones a los mismos.
- Actualizar las listas de las empresas activas e inactivas de los regímenes especiales de exportación.

Semanales:

- Revisar, analizar y recomendar en los sistemas informáticos las solicitudes de ingreso a los regímenes especiales de exportación.

- Atender a los representantes legales de las empresas de los regímenes especiales de exportación, con el fin de realizar la notificación formal de la aprobación de las solicitudes de ingreso y sus ampliaciones y modificaciones, así como la firma del Contrato de Operación, y sus adendums cuando corresponda.
- Asignar los códigos ZF a las empresas que ingresan al Régimen de Zona Franca.

Quincenales: N/A.

Mensuales: N/A.

Otros:

- Proponer a la gerencia y elaborar cambios en la legislación reguladora de los regímenes especiales de exportación, y en los procedimientos administrativos existentes; redactando manuales y diseñando flujogramas y formularios, de forma tal que se logre una mayor eficiencia en el análisis y aprobación de las solicitudes.
- Realizar visitas de carácter técnico a las empresas acogidas a los diferentes regímenes especiales de exportación.
- Asistir a reuniones programadas con empresarios o funcionarios de otras Instituciones, con el fin de analizar problemas inherentes a la administración de los regímenes especiales de exportación y optimizar métodos de trabajo.
- Coordinar con instituciones gubernamentales y no gubernamentales para asegurar un mayor control y aplicación de la legislación vigente que se encuentra directamente relacionada con las empresas beneficiarias de los regímenes especiales de exportación.
- Apoyar la gestión de otras gerencias, instituciones gubernamentales y no gubernamentales y empresas privadas en aspectos relacionados con trámites de los regímenes especiales de exportación.
- Impartir charlas en seminarios organizados por la institución u otros organismos públicos o privados.
- Colaborar con su superior y compañeros de trabajo en aquellas actividades que se realizan en la Gerencia.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Mobiliario de oficina. ▪ Teléfono. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a los informes anuales, los cuales contienen información contable- financiera y operativa de empresas de Zonas Francas y Perfeccionamiento Activo. ▪ Expedientes de las empresas beneficiarias de los regímenes de exportación |
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Criterios técnicos y recomendaciones para la autorización de solicitudes realizadas por las empresas de los regímenes especiales de exportación (Zonas Francas, Perfeccionamiento Activo) |

| Consecuencias de Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atrasos a las empresas en el otorgamiento de beneficios e inicio de operaciones productivas en el país, generaría mala imagen al no prestar un buen servicio al cliente. ▪ Incumplimiento de requisitos estipulados en las leyes y reglamentos que rigen cada materia, implica pérdida de credibilidad en los usuarios en cuanto a los beneficios ofrecidos. ▪ Otorgamiento ilegal o indebido de beneficios fiscales, lo anterior provocaría problemas legales para la institución... |

| Supervisión | |
|--|--|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>No tiene personal a su cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente de Operaciones de manera directa por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo.</p> |

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son regulares y el ruido se presenta de forma intensa y frecuente.

Enfermedades y accidentes: existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y una mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, analizar, concentración, coordinar, tomar decisiones, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Dpto. Legal COMEX, en la coordinación de la recomendación de solicitudes en los informes técnicos, y en el seguimiento de dichas solicitudes.
- Dirección General de Aduanas, en la coordinación esporádica de algunos casos especiales, y en el diseño de formularios conjuntos de ambas instituciones.
- Coalición de Iniciativas para el Desarrollo (CINDE), para evacuar consultas sobre el estado de solicitudes de ingreso.
- Representantes legales y funcionarios de empresas beneficiarias del Régimen de Zonas Francas, en la asesoría y evacuación de consultas, notificación de otorgamiento de beneficios y ampliaciones o modificaciones; firma de contratos de operaciones y sus adendums.

Internas

Se relaciona con:

- Asesoría Legal, para evacuar dudas y la revisión de los informes.
- Informática, para coordinar el mantenimiento, mejoras y modificaciones a los sistemas informáticos relacionados con los régimen de Zona Franca
- Contabilidad, para coordinar el registro de una nueva empresa al régimen de Zona Franca.

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Bachillerato en Administración de Empresas, Comercio Internacional o carrera afín al puesto. |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regímenes de exportación. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de tres años en regímenes de exportación y en comercio internacional. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 30% | 30% | 10% |

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Licencia B1. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que establece sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio. | Alto |

| | |
|--|-------|
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |
|--|-------|

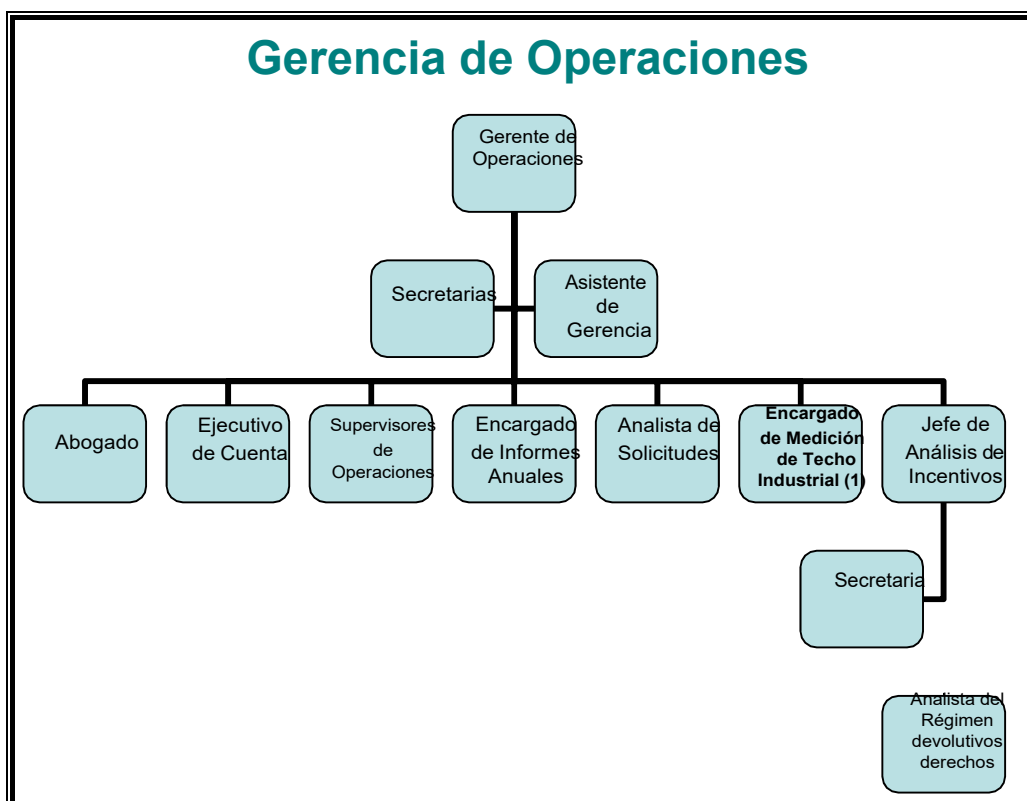
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes. | Alto |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, el cual introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc. | Alto |

| | |
|---|------------------|
| <u>Trabajo en equipo</u> Se requiere de una persona que valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros. | Mínimo necesario |
| <u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa. | Alto |

| | |
|---|--|
| <p align="center">Realizado por:</p> <p align="center">Gema Hernández Bonilla.</p> | <p align="center">Aprobado por:</p> |
|---|--|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado de Medición de Techo Industrial | Departamento: Operaciones | Código: PRO-OPE-007 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Operaciones | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Analizar, realizar, verificar y controlar las mediciones de los techos industriales de aquellas empresas beneficiarias del Régimen de Zonas Francas, así como determinar la contribución que cada empresa debe de pagar por concepto de derechos de uso del Régimen. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar las mediciones de área del techo industrial de las empresas de zonas francas. ▪ Confeccionar y revisar los planos correspondientes al área de Techo Industrial con base en la medición realizada. ▪ Elaborar y analizar un detalle de las áreas de la medición realizada con base en el plano realizado. ▪ Confeccionar y revisar el acta de medición de Techo Industrial, así como de la obtención del acta firmada por parte del representante de la empresa. ▪ Atender consultas de las empresas, hacer el análisis del caso y dar respuesta de acuerdo con lo que corresponda. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programar todas las mediciones a las empresas beneficiadas del régimen de Zona Franca. ▪ Analizar los expedientes de trámites de las empresas relacionados con la medición de Techo Industrial. ▪ Reportar en el sistema informático del área de Techo Industrial correspondiente a la empresa. ▪ Emitir un reporte al departamento Administrativo-Contable para actualizar el cobro del Canon. ▪ Mantener un registro de las mediciones realizadas, con el fin de llevar un control estricto de las mismas. ▪ Comunicar a las empresas previo a la facturación del cobro, con el fin de coordinar cualquier reclamo por parte de la empresa, así de la fecha a partir de cual rige el cobro del retroactivo, además, adjuntar copia del acta, detalle y plano. ▪ Mantener registro original del historial de mediciones realizadas. ▪ Asistir y brindar apoyo al Gerente de Operaciones, en las actividades y labores especiales que éste le asigne. |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Otros:</u> N/A.</p> |

| Responsabilidades del cargo: | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora Portátil. ▪ Teléfono. ▪ Software regulado por licencias. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneja información confidencial de las empresas que se ubican dentro de Régimen de Zonas Francas y otros regímenes. |
| 4. Por toma de decisiones | Aplicación de criterio con base en el decreto de medición de Techo Industrial. |

| Consecuencia del Errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobro incorrecto del Canon por el uso del Régimen de Zona Franca, lo que provocaría una disconformidad. ▪ Que se envíe una empresa a Procedimiento Administrativo por reportar información errónea correspondiente al uso del área de Techo Industrial, lo que provocaría una disconformidad. |

| Supervisión | |
|---|---|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a su cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Gerente de Operaciones de manera general por apreciación de resultados en las tareas asignadas. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe una amplia probabilidad de sufrir accidentes y mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |

Esfuerzo Físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano, largas jornadas de manejo de vehículos y caminar. Se debe de tomar en cuenta que el puesto requiere trabajar fuera de la oficina.

Esfuerzo Mental: es frecuente y lo utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, tomar decisiones, mejora continua, concentración, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Clientes ó usuarios, brindando el servicio de la medición y en la obtención y entrega de información.

Internas

Se relaciona con:

- Jefe y funcionarios de su misma área, con el fin de evacuar consultas y coordinar revisiones.
- Administrativo-Contable, informarles de las modificaciones de los Techos Industriales para que realicen el ajuste a los cobros retroactivos.
- Servicios Generales, para la entrega de boletas de uso de vehículos y adquisición o reposición de equipo de medición.
- Legal, para realizar consultas referentes a la medición de Techo Industrial y trámites del caso.

Perfil de la persona

Formación académica

Bachiller en Ingeniería en Producción Industrial o Topografía.

Cursos y conocimientos

N/A.

| |
|--------------------|
| Experiencia |
|--------------------|

| |
|---------------------------------|
| No requiere experiencia mínima. |
|---------------------------------|

| | | | |
|----------------|--|--|--|
| Idiomas | | | |
|----------------|--|--|--|

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 40% | 0% | 0% |

| | |
|---------------------------------|--|
| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|--|

| Paquete | Nivel requerido |
|--------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |
| Autocad | Básico |
| Visual Basic | Básico |

| |
|------------------|
| Inducción |
|------------------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |
|--|

| |
|---------------------------|
| Requisitos legales |
|---------------------------|

| |
|------|
| N/A. |
|------|

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución. | Alto |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que se refleje la capacidad de decidir qué hacer en función de la situación y de modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. | Bueno |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe tener muy buena capacidad para aprender, puede incorporar nuevos esquemas y modelos. | Bueno |

| | |
|---|-------------|
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel alto, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos.</p> | <p>Alto</p> |
|---|-------------|

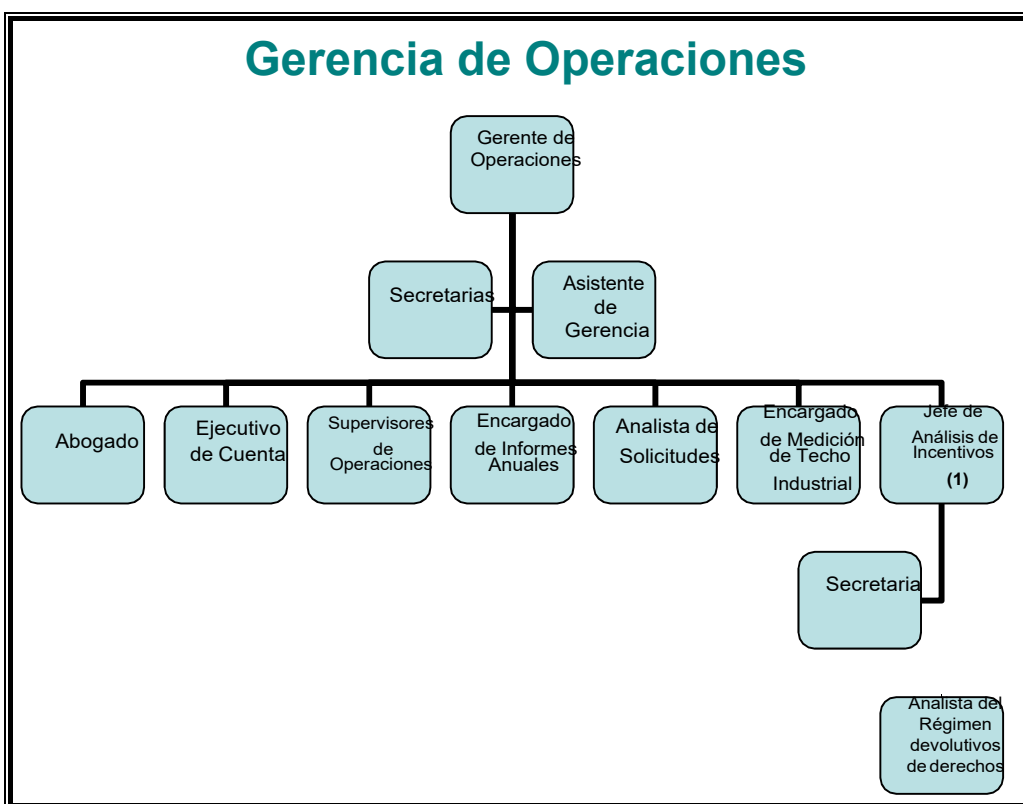
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que presenta soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, en el que actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | <p>Alto</p> |

| | |
|---|------------------|
| <u>Trabajo en equipo</u> Se requiere de una persona que valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros. | Mínimo necesario |
| <u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa. | Alto |

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Jefe de Análisis de Incentivos | Departamento: Operaciones | Código: PRO-OPE-008 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Operaciones | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Establecer la adjudicación de los beneficios otorgados por ley, al verificar la información y los montos brindados en documentos legales contra la papelería de apoyo y proceder mediante la elaboración de los respectivos informes técnicos, a recomendar o denegar el otorgamiento del beneficio solicitado por empresas beneficiarias del Régimen Devolutivo de Derechos (RDD), por empresas de Contrato de Exportación (CAT) y por empresas de Zona Franca (Bonificación). |

Tareas

Diarias:

- Verificar la revisión de las solicitudes y las anotaciones efectuadas por el analista de Devolutivo de Derechos y a partir de su reporte, elaborar el informe técnico, indicándole a COMEX si procede o no la devolución de tributos.
- Dar respuesta a las consultas telefónicas, escritas y por e-mail de los empresarios y asesores sobre el trámite y recomendación de las solicitudes de CAT, basándose en las directrices y procedimientos establecidos, así como en registros y controles que se llevan.
- Brindar información y guía a los empresarios, gerentes y asesores para solventar los requisitos que establezca el Banco Central para la aprobación de las solicitudes de CAT.

Semanales:

- Asignar y supervisar las tareas del funcionario que se desempeñe como analista de Devolutivo de Derechos.
- Trasladar para el visto bueno y firma del gerente de operaciones, el informe técnico de recomendación de la solicitud de devolución de tributos a empresas acogidas al Régimen Devolutivo de Derechos y enviarlo a la Dirección de Asesoría Jurídica de COMEX.
- Verificar la correcta actualización de los diferentes registros y controles electrónicos de movimientos de solicitudes de devolución de tributos, para brindar respuesta inmediata a las consultas internas y externas sobre el estado de las solicitudes.
- Coordinar y controlar el archivo físico con fotocopias de los informes técnicos, fotocopias de las cartas de las solicitudes de devolución de tributos y fotocopias de las declaraciones aduaneras de importación (DAI) que son tramitadas y trasladadas a la Dirección de Asesoría Jurídica de COMEX.
- Asignar y supervisar las tareas del funcionario que se desempeñe como secretaria-asistente de CAT.
- Coordinar y verificar la debida notificación a las empresas con solicitudes de CAT devueltas por el Banco Central de Costa Rica.
- Verificar la correcta actualización de los diferentes registros electrónicos de los movimientos de las solicitudes de CAT para brindar respuesta inmediata a las consultas internas y externas sobre el estado de las solicitudes de CAT.

Quincenales:

- Elaborar y suministrar reportes a la gerencia, con los movimientos que tienen los trámites de las solicitudes de CAT, basándose en los registros que se llevan para los efectos. La información brindada sirve para la evaluación del desempeño y para la toma de acciones complementarias.

Mensuales:

- Elaborar y suministrar reportes a la gerencia, con los movimientos que tienen los trámites de las solicitudes de devolución de tributos, basándose en los registros que se llevan para los efectos. La información brindada sirve para la evaluación del desempeño y para la toma de acciones complementarias.

Otros:

- Establecer cuál es la información requerida en la revisión y el análisis de las solicitudes de devolución de tributos del Régimen Devolutivo de Derechos, así como para los registros y controles que deben llevarse de las mismas, acatando lo dispuesto en el Reglamento de los Regímenes de Perfeccionamiento Activo y Devolutivo de Derechos y en la Ley 8373 Ley General de Aduanas.
- Elaborar y modificar las boletas de revisión, la guía del informe técnico para el análisis, los controles y registros de las solicitudes de devolución de tributos; lo cual requiere de una actualización constante debido a que se trata de nuevas tareas y para las cuales la aduana y COMEX no cuentan con un procedimiento establecido.
- Brindar información y guiar a los empresarios y asesores para solventar los requisitos que se están incumpliendo en la presentación de la solicitud de devolución de tributos.
- Solventar dudas o proporcionar información sobre el trámite de las solicitudes de devolución de tributos a la Dirección de Asesoría Jurídica de COMEX, Gerencia General y público en general.
- Brindar apoyo técnico en las reuniones de la Dirección General de Aduanas (DGA)-COMEX-PROCOMER y la revisión de los borradores de sus actas.
- Participar con el gerente de área y el personal de apoyo en la elaboración de propuestas o re-propuestas para el reglamento y procedimientos del Régimen Devolutivo de Derechos.

- Revisar y analizar las solicitudes de CAT. Elaborar el informe técnico recomendando o denegando la solicitud y aportando toda la información requerida para seguir el procedimiento respectivo y acatar lo dispuesto por la Procuraduría General de la República.
- Realizar los estudios complementarios que requiera el Banco Central de Costa Rica, tal como el “Cálculo de días que la solicitud estuvo en poder del exportador”; el resultado de tal estudio puede establecer que a la empresa se le niegue o se le autorice el giro de cuantiosos montos.
- Preparar debidamente la documentación que la empresa aporta en respuesta a los requisitos que el Banco Central comunicó en la devolución de las solicitudes de CAT y elaborar los comunicados de traslado que la gerencia general hace y dar seguimiento al debido proceso.
- Coordinar y verificar la actualización de los registros físicos de las solicitudes de CAT, las cuales deben mantener un expediente “copia fiel” del original, el cual debe estar a disposición inmediata para la auditoría interna o para los niveles gerenciales.
- Brindar apoyo técnico en las reuniones de la Comisión de Coordinación Institucional BCCR-PROCOMER-COMEX y la revisión de los borradores de sus actas.
- Solventar dudas o proporcionar información sobre trámites de Solicitudes de CAT a la Dirección de Asesoría Jurídica de COMEX, Gerencia General, otras gerencias, Directores, empresarios y asesores.
- Recibir, sellar y analizar las solicitudes de Bonificación que presentan empresas de Zona Franca. Verificando que los documentos (cartas, declaraciones juradas, certificaciones, personería, planillas mensuales) que son requisito, estén en los términos y fechas establecidos, asimismo que sean veraces las declaraciones del representante legal con los documentos soporte y cuadros aportados, en caso contrario, comunicar a las empresas. Además verificar que se cumplan con las obligaciones de ley: CCSS, pago del canon, informe anual, nivel de inversión, nivel de empleo, libre de procedimientos administrativos.
- Coordinar con los compañeros de gerencia (supervisores y analistas de informes) para cumplir con las directrices giradas por la auditoría interna, referente a los requisitos previos a la recomendación del incentivo de bonificación.
- Elaborar el informe técnico de bonificación (adjuntar copia de los documentos que respaldan las observaciones y recomendaciones) y enviarlo al gerente de Operaciones y al Asesor Legal de PROCOMER para su revisión y firma.

- Dar respuesta oportuna a consultas varias de los empresarios, sobre el estado de sus solicitudes de bonificación, presupuestos y estimados de tiempo para pago.
- Solventar dudas o proporcionar información sobre trámites de Bonificación a la Oficialía Mayor de COMEX, la Dirección de Asesoría Jurídica de COMEX, Gerencia General, otras gerencias y Direcciones.
- Brindar información o documentos en procedimientos propios de auditoría interna, así como dar respuesta a sus informes.
- Asistir y apoyar a la Gerencia en aquellas actividades que considere pertinentes, así como ejecutar labores especiales a solicitud del mismo.

NOTA: La frecuencia "Otro", se consideró debido a que actualmente es muy variado, en ocasiones puede ser diaria, semanal o mensual.

| Responsabilidades del cargo: | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calculadora. ▪ Foliadores. ▪ Sello blanco de seguridad. ▪ fotocopiadora/impresora. ▪ Equipo de cómputo. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Los documentos utilizados son originales únicos en el caso de los CAT y en caso de proceder su aceptación, se convierten en certificados negociables; o en el caso de las solicitudes de devolución de tributos y las solicitudes de bonificación significa que con esos documentos se puede recomendar o no el pago de montos considerables de dinero. |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a los expedientes de las empresas beneficiarias de los regímenes de Devolutivo de Derechos, Contrato de Exportación y Zonas Francas. ▪ Todo lo relacionado a solicitudes y montos de pago de CAT pendientes, solicitudes de devolución de tributos y bonificaciones de Zonas Francas. |

| | |
|---------------------------|--|
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de personal. ▪ Manejo de recursos asignados. |
|---------------------------|--|

| Consecuencia del Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ El señalar montos incorrectos, a efectos de presupuesto para la bonificación de Zona Franca, o en montos que no percibirá el fisco en el caso de la aplicación de los certificados de abono tributario (CAT). |

| Supervisión | |
|---|---|
| <u>Ejercida:</u> Tiene bajo su supervisión a una secretaria y al analista de régimen devolutivo de derechos. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Gerente de Operaciones de manera general por apreciación de resultados en las tareas asignadas. |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y lo utiliza en actividades como: levantando cajas para el archivo de documentos. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y lo utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, tomar decisiones, concentración, calcular, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ COMEX, Brindar información sobre solicitudes de CAT y de devolución de tributos. Realizar consultas de procedimientos administrativos seguidos a empresas beneficiarias del CAT y de la bonificación. Además de suministrar a la Oficialía presupuestal COMEX datos de los montos y prioridades de pago de las Bonificaciones, y obtener información de presupuestos y fechas de pago para informar a las empresas. ▪ BCCR, para coordinar y aclarar aspectos del trámite de las solicitudes de CAT. ▪ Dirección General de Aduanas, para la elaboración de guías, formularios y el establecimiento de los procedimientos a seguir, asimismo en la obtención de información. ▪ Clientes-Usuarios, se les brinda asesoría en los trámites e información relevante. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia General, para brindar información actualizada para atención de empresarios o consultas de otros jefes. ▪ Gerente de Operaciones, para proporcionar información actualizada del estado de los trámites de las beneficiarias de los 3 tipos de incentivos. ▪ Personal de PROCOMER, para ofrecer registros específicos de las beneficiarias de los incentivos bajo responsabilidad de gestión, así como la verificación del cumplimiento de requisitos para la tramitación. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Licenciatura en Administración de Empresas, Comercio Internacional o carrera afín al puesto. |
| Cursos y conocimientos |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos aduaneros. |

Experiencia

Experiencia mínima de tres años en regímenes especiales de exportación, en clasificaciones arancelarias y en manejo de personal.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| N/A. | | | |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Windows | Básico |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

N/A.

Competencias

| Cardinales | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso bueno, que apoye e instrumente las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente bueno, el cual defiende y representa los intereses del cliente dentro de la institución más allá de la relación formal establecida.</p> | Bueno |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que establece sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución.</p> | Bueno |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe tener muy buena capacidad para aprender, puede incorporar nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |

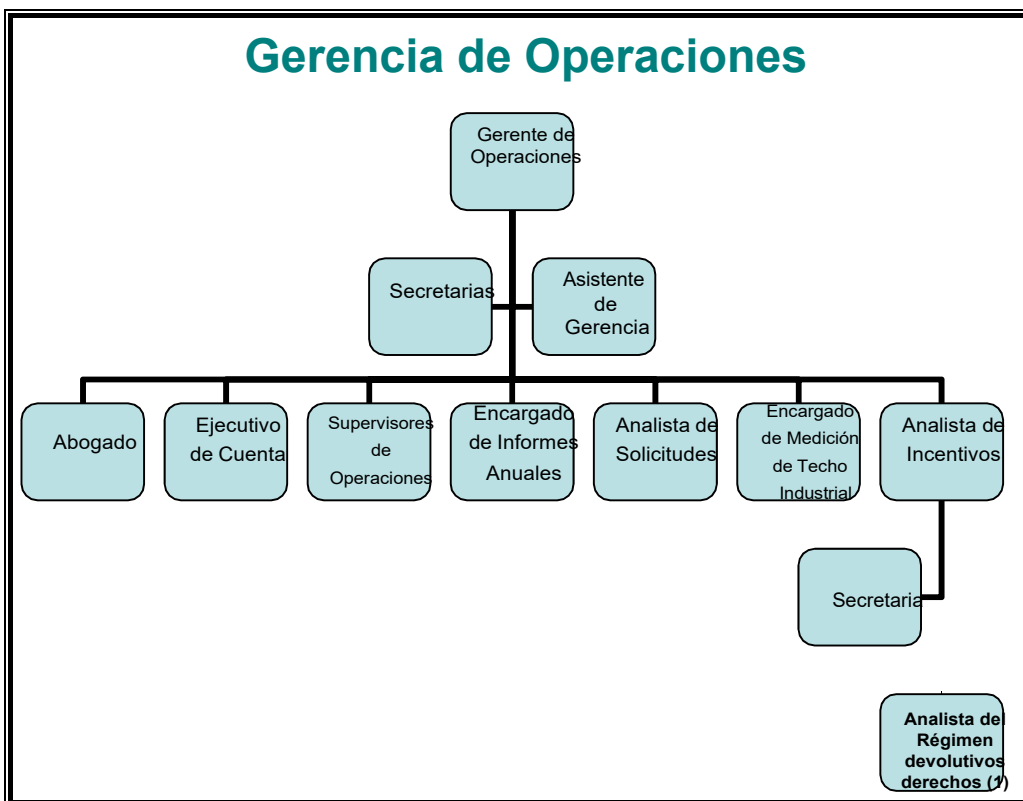
| | |
|---|------------------|
| <p><u>Innovación</u> Debe ser una persona que aplica y recomienda soluciones para resolver problemas o situaciones utilizando su experiencia en otras similares.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, el cual introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel bueno, donde la persona analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes.</p> | Bueno |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de una persona que cumple con los objetivos de productividad establecidos de acuerdo con lo esperado.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |

| | |
|--|-------|
| <u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios. | Bueno |
|--|-------|

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Analista del régimen devolutivo de derechos | Departamento: Operaciones | Código: PRO-OPE-009 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Operaciones | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Analizar y verificar que todas las solicitudes de ingreso al régimen devolutivo de derechos cumplan con la ley, procedimientos, reglamentos, que los rigen. |

| Tareas | |
|---|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar que aduanas haya cumplido con los requisitos de solicitud de ingreso. ▪ Verificar que la solicitud de devolución cumpla con los requisitos establecidos. ▪ Realizar un reporte sobre los documentos recibidos para la solicitud de devolución de derechos y a partir de este reporte, elaborar el informe técnico, indicándole a COMEX si procede o no la devolución de tributos. | |
| <u>Semanales:</u> N/A. | |
| <u>Quincenales:</u> N/A. | |
| <u>Mensuales:</u> N/A. | |
| <u>Otros:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recomendar cuál es la información requerida en la revisión y el análisis de las solicitudes de devolución de tributos del Régimen Devolutivo de Derechos, así como para los registros y controles que deben llevarse de las mismas, acatando lo dispuesto en el Reglamento del Régimen Devolutivo de Derechos y en la Ley 8373 Ley General de Aduanas. ▪ Solventar dudas o proporcionar información sobre el trámite de las solicitudes de devolución de tributos a los beneficiarios. ▪ Participar con la analista de incentivos (jefe) en la elaboración de propuestas o re-propuestas para el reglamento y procedimientos del Régimen Devolutivo de Derechos. ▪ Asistir y apoyar a la analista de incentivos en aquellas actividades que considere pertinentes, así como ejecutar labores especiales a solicitud del mismo. | |

| Responsabilidades del cargo: | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calculadora. ▪ Computadora. ▪ Teléfono. |

| | |
|-----------------------------------|---|
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos ni valores. |
| 3. Por información | |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia del Errores | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar un análisis equivocado, en el cual El Estado costarricense podría incurrir en pérdidas de recursos. | |

| Supervisión | |
|--|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado diariamente por la Jefe de análisis de incentivos en las diferentes situaciones de trabajo. |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña en el caso de la iluminación y limpieza son buenas, pero la ventilación es deficiente. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe moderada probabilidad de sufrir accidentes y mucha probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, analizar, concentración, calcular y crear. |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <u>Externas</u> Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresas, para brindar información de las solicitudes. |

Internas

Se relaciona con:

- Con jefatura y funcionarios de su misma área, en la coordinación de trabajo.

Perfil de la persona

Formación académica

Bachillerato en Aduanas, Comercio Internacional ó Contabilidad.

Cursos y conocimientos

- Aduaneros y en comercio internacional.

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en labores similares.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| N/A | | | |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---------------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Se debe contar con una persona que establece sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la institución. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe tener una gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas y nuevas formas de interpretar a la realidad. Su disposición para el aprendizaje, siempre está sobre el promedio.</p> | Alto |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> Debe ser una persona que aplica y recomienda soluciones para resolver problemas o situaciones utilizando su experiencia en otras similares.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa bueno, el cual introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |

| | |
|---|------------------|
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un buen grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|



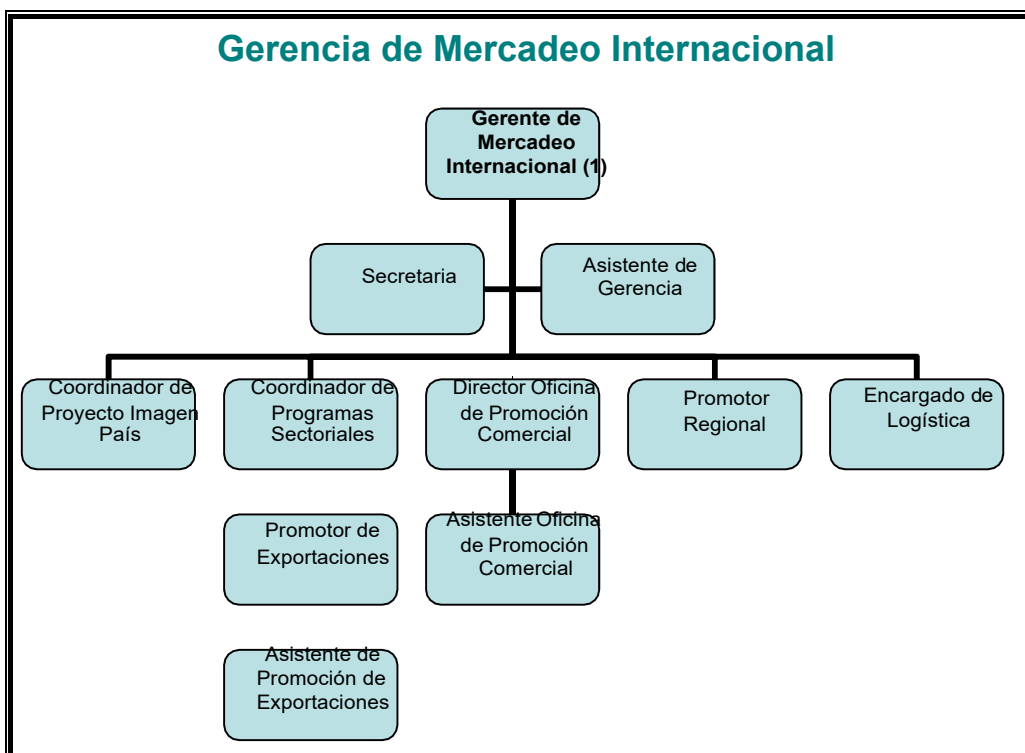
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Gerencia de Mercadeo Internacional

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Gerente de Mercadeo Internacional | Departamento: Mercadeo Internacional | Código: PRO-MI-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente General | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Dinamizar y fortalecer el desarrollo y consolidación de la oferta exportable costarricense a través del desarrollo de estrategias de promoción comercial e inteligencia de mercados. |

Tareas

Diarias:

- Organizar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades contempladas en los programas y proyectos orientados a la promoción, mercadeo y fomento de las exportaciones en el ámbito internacional y para beneficio del empresario local.
- Estar informado sobre los principales acontecimientos y eventos que se desarrollan en el ámbito internacional y que sirven de apoyo a la gestión de promoción de exportaciones.
- Asesorar y proponer a la Gerencia General estrategias para implementar instrumentos de promoción de exportaciones tales como: misiones comerciales, ferias internacionales, vitrinas y agendas de negocios individuales, entre otros.
- Coordinar con el Director de Estudios Económicos las actividades relacionadas con la promoción y el mercadeo para el sector en un país destino.
- Firmar órdenes de pago, requisiciones, salida de equipo y autorización de manejo de vehículo.
- Revisar y firmar facturas que son tramitadas por los promotores y Directores de las Oficinas de Promoción Comercial.
- Ser prepositivo en temas del comercio y mercadeo internacional; de tal manera que le permita apoyar al Gerente en estrategias de promoción comercial.
- Coordinar con Promotores de Exportación y Directores de Oficinas de promoción Comercial, el cumplimiento del plan de trabajo, a través del Sistema Integrado de Mercadeo Internacional, con el fin cumplir con las metas propuestas.
- Atender consultas directamente relacionadas con los mercados donde PROCOMER posee Oficinas de Promoción Comercial.

Semanales:

- Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de acuerdos y políticas dictadas por la Junta Directiva, Gerencia General y por los órganos que regulan el Comercio Exterior.
- Buscar fondos de cooperación nacional e internacional para el desarrollo de programas de promoción comercial.
- Atender empresarios que vienen a Costa Rica producto de una agenda de negocios.

Quincenales:

- Supervisar y controlar el correcto manejo de los recursos asignados a su Gerencia, así como del material informativo existente, como: Estudios, acuerdos, registros, informes y demás documentos rutinarios y confidenciales, que se derivan de la gestión de su área de responsabilidad.
- Firmar cheques asignados por parte de la administración.
- Visitar empresas costarricenses.

Mensuales:

- Investigar y proponer nuevos productos o eventos que apoyen la promoción de las exportaciones de Costa Rica y el mercado internacional.
- Fungir como contraparte en negociaciones con Exportadores, Cámaras, Instituciones Gubernamentales, Organismos Internacionales, Embajadas; y demás entidades similares; en actividades relacionadas con el mercadeo internacional y la promoción de exportaciones.
- Elaborar estrategias de marketing en mercados de Estados Unidos, Unión Europea, Centroamérica, El Caribe y Asia.
- Realizar informes ejecutivos en temas relevantes del mercadeo internacional bajo la solicitud de la Gerencia General y Gerencia de Mercadeo Internacional.
- Analizar y revisar la ejecución presupuestaria de la Gerencia de Mercadeo Internacional y las Oficinas de Promoción Comercial, a través de Informes que genera la Gerencia Administrativa Financiera, con el fin de identificar aquellas partidas presupuestarias que están sub-ejecutando o realizando gastos en forma no conveniente para los intereses de la Gerencia e Institución.
- Coordinar con la Dirección de Asesoría Legal en aspectos administrativos (tales como inscripción de oficina en el mercado, contrataciones e interpretaciones de disposiciones legales y reglamentarias, entre otros).

Otros:

- Realizar viajes al exterior con el fin de promover a Costa Rica, sus productos y servicios; además de representar a PROCOMER en eventos comerciales de interés que se realicen en el ámbito nacional e internacional.
- Formar parte de comisiones y equipos de trabajo que se requieran para el desarrollo, ejecución y seguimiento de programas y proyectos estratégicos para PROCOMER.
- Elaborar y presentar propuestas de mercadeo ante las autoridades superiores (Gerencia General y Junta Directiva) y Gerencias de área.
- Proponer, desarrollar e implantar políticas, objetivos y planes de trabajo, afines a los programas de su área de competencia, determinando y gestionando las necesidades de equipo y de recursos materiales, financieros y humanos que se requieran.
- Participar en conjunto con las demás Gerencias de área y la Gerencia General en la toma de decisiones sobre asuntos que cumplan la buena marcha de la institución según su planeamiento estratégico y plan anual de trabajo.
- Elaborar y presentar a la Gerencia General un informe de labores de las principales actividades promocionales realizadas tanto por Oficinas de Promoción Comercial como a nivel sectorial. Se obtiene los insumos de la información por medio del Sistema Integrado de Mercadeo Internacional; con el propósito de informar a la Gerencia de los principales resultados del mes, así como lo que se tiene proyectado a realizar.
- Confeccionar el presupuesto anual con base a los insumos brindados tanto por parte de los promotores comerciales como los directores de las oficinas de promoción comercial.
- Proponer modificaciones al Reglamento de Oficinas de Promoción Comercial, en base a sugerencias de la Gerencia de Mercadeo Internacional, Auditoría Interna, Gerencia Administrativo-Financiero u Oficinas de Promoción Comercial).
- Apoyar al Gerente General en sesiones de Junta Directiva; siempre y cuando así lo amerite.

Responsabilidades del cargo

| | | |
|--------------------------|---|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora portátil. |
|--------------------------|---|---|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cheques. ▪ Órdenes de compra. ▪ Además es responsable del buen uso de los recursos asignados al departamento. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierres de negocios. ▪ Información estadística. ▪ Potenciales suplidores en los negocios. |
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratación y cese de funciones del personal de la Gerencia. ▪ Elaboración del plan de trabajo. ▪ Control de presupuesto. ▪ Asignación de tareas al personal. |

Consecuencia de Errores

- Eventos no planificados en el Plan de Trabajo, podría conducir en cargas de trabajo a sus subalternos.

Supervisión

| | |
|---|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Tiene bajo su supervisión a los encargados de logística, promotores de exportación, asistentes de promoción de exportaciones, coordinador de proyecto imagen país y de los programas sectoriales, directores y asistentes de las oficinas de promoción comercial secretaria y asistente de gerencia.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente General en el desarrollo y validación de la estrategia de promoción comercial; en la elaboración de manera conjunta sobre las pautas a seguir en los eventos de sensibilización y promoción comercial.</p> |
|---|---|

Condiciones de trabajo

| |
|--|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son regulares.</p> |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |

Esfuerzo Físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: el manejo de vehículo liviano.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, tomar decisiones, etc.

Le corresponde desplazarse ocasionalmente a las Oficinas de Promoción Comercial ubicadas fuera del país.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Cámaras y asociaciones, en la coordinación de programas de promoción y capacitación empresarial.
- Embajadas y cuerpo diplomático, en las actividades protocolarias.
- Bancos, en la búsqueda de patrocinadores.
- Empresarios, para visitar las instalaciones de la empresa y validar las necesidades empresariales.

Internas

Se relaciona con:

- Promotores, en la coordinación de planes de trabajo.
- Directores, en el seguimiento a negocios.
- Gerentes de área, en la coordinación de programas y en la atención a empresarios.
- Gerente General y Junta Directiva, en la definición y seguimiento de la estrategia comercial.

Perfil de la persona

Formación académica

Maestría en Administración de Empresas, Relaciones Internacionales, Mercadeo o carrera afín al puesto.

Cursos y conocimientos

- Mercados Internacionales.

Experiencia

Experiencia mínima de cinco años en gerencia de mercado, manejo de personal y mercados Internacionales.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 75% | 100% | 75% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Pasaporte.
- Licencia B1.

Competencias

| Cardinales | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <p><u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes.</p> | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | Alto |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución.</p> | Alto |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | Alto |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel alto, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos.</p> | Alto |

| Específicas | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel alto, en el cual la persona se ofrece para misiones extremadamente desafiantes.</p> | Alto |

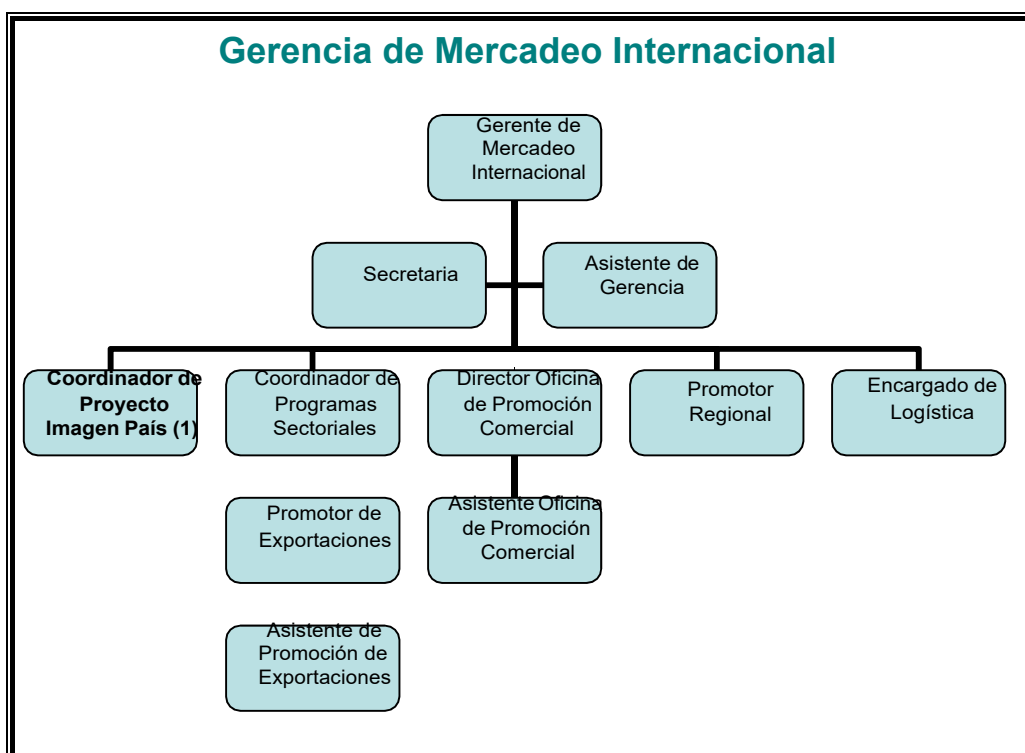
| | |
|---|-------|
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel alto, en el cual se necesita de un líder con carisma especial, que genere en el grupo que lidera un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión del equipo.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel alto, en el que la persona se desafía a sí mismo estableciéndose objetivos cada vez más altos y los alcanza.</p> | Alto |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que se adapta inmediatamente a diferentes medios geográficos y funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios para todos. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la estrategia de cada negociación.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Coordinador (a) de Proyecto Imagen País | Departamento: Mercadeo Internacional | Código: PRO-MI-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Mercadeo Internacional | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Realizar toda la coordinación logística, interinstitucional, comercial, que requiere cada evento Imagen País. |

| Tareas |
|--|
| <u>Diarias:</u> N/A. |
| <u>Semanales:</u> N/A. |
| <u>Quincenales:</u> N/A. |
| <u>Mensuales:</u> N/A. |
| <u>Otros:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar el plan de trabajo anual y el presupuesto. (Anual) ▪ Coordinar con las Oficinas de Promoción Comercial (OPC's) o mercado en el exterior sobre la estructura (tiempo y contenido por días) de las actividades a realizar. ▪ Coordinar con embajadas y consulados sobre el mercado objetivo que se desea lograr en los eventos. ▪ Realizar las contrataciones necesarias (locales y en el exterior) y velar por el cumplimiento de cada contratación según los objetivos de cada actividad. ▪ Buscar patrocinios para apoyar el presupuesto. ▪ Coordinar interinstitucionalmente para invitar a otras organizaciones del Estado. ▪ Coordinar con el sector exportador para llevar muestras a las actividades y generar interés en visitar el mercado con agenda de negocios. ▪ Invitar a todos los sectores de exportación para realizar agendas de negocios. ▪ Coordinar con la Oficina de Promoción Comercial (OPC) o contraparte en el mercado la realización de agendas de negocios para las misiones comerciales. ▪ Realizar informes con los resultados por actividad y presupuesto utilizado. ▪ Dar seguimiento en coordinación con la OPC's al cierre efectivo de negocios de los exportadores. ▪ Atender a la prensa internacional. ▪ Apoyar a los promotores en el tema Imagen País y tema de patrocinios en el sector privado. ▪ Brindar apoyo en la Misión Comercial de Compradores. ▪ Apoyar a los miembros de Junta Directiva en los eventos Imagen País. |

NOTA: La frecuencia "Otro", se consideró debido a que actualmente es muy variado, en ocasiones puede ser diaria, semanal o mensual.

| Responsabilidades del cargo | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Computadora portátil. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Presupuesto Imagen País. |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El presupuesto para los programas asignados. |
| 4. Por toma de decisiones | Elección de sedes, consultores, proveedores en general para la ejecución de los programas de mercadeo. Visto bueno a procesos de contratación, y pago a proveedores. Aprobación de cotizaciones para material gráfico y pauta en medios. Definición de propuestas conceptuales para material de los programas de formación. |

| Consecuencia de Errores |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mala planificación de un evento, lo que crearía una mala imagen del país y de la institución. |

| Supervisión | |
|--|---|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Gerente de Mercadeo Internacional en el cumplimiento de metas, aspectos generales, en la implementación de cada evento. |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son regulares. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |

Esfuerzo Físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, tomar decisiones, etc.

Trabaja en condiciones y horarios normales de oficina. Con desplazamientos a lugares cercanos a la oficina, excepto en aquellos casos en que se evalúan sedes para actividades fuera del Área Metropolitana, o se requiera su participación, como en las capacitaciones regionales o visita a las Oficinas Regionales. En actividades como la Misión de Compradores y los Congresos Sectoriales, el desplazamiento es permanente a la Sede del evento, y el horario depende del programa de trabajo, incluyendo fines de semana.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Proveedores, en la coordinación de los servicios necesarios para la realización de los eventos.
- Entidades de Gobierno y Empresas privadas al colaborar y apoyar en programas recíprocos, intercambiar información, promover actividades y servicios, brindar información, asesoría, seguimiento

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de su misma y otras áreas al recibir instrucciones directas, indicaciones de políticas generales, presentar informes y coordinar acciones específicas respecto a los programas, metas, presupuesto; al coordinar programas que tienen relación entre sí.
- Directores de las Oficinas de Promoción Comercial, en el seguimiento de actividades.

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Licenciatura en mercadeo o comercio Internacional. |

| Cursos y conocimientos |
|-------------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de dos años en promoción de servicios, mercadeo, y organización de eventos |

| Idiomas | | | |
|----------------------------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 100% | 100% | 100% |
| Alemán, portugués ó manderín (*) | 50% | 50% | 50% |

(*) No es indispensable

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasaporte. ▪ Licencia B1 ▪ Deseable visa americana. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución. | Alto |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. Realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |

| | |
|--|-------|
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

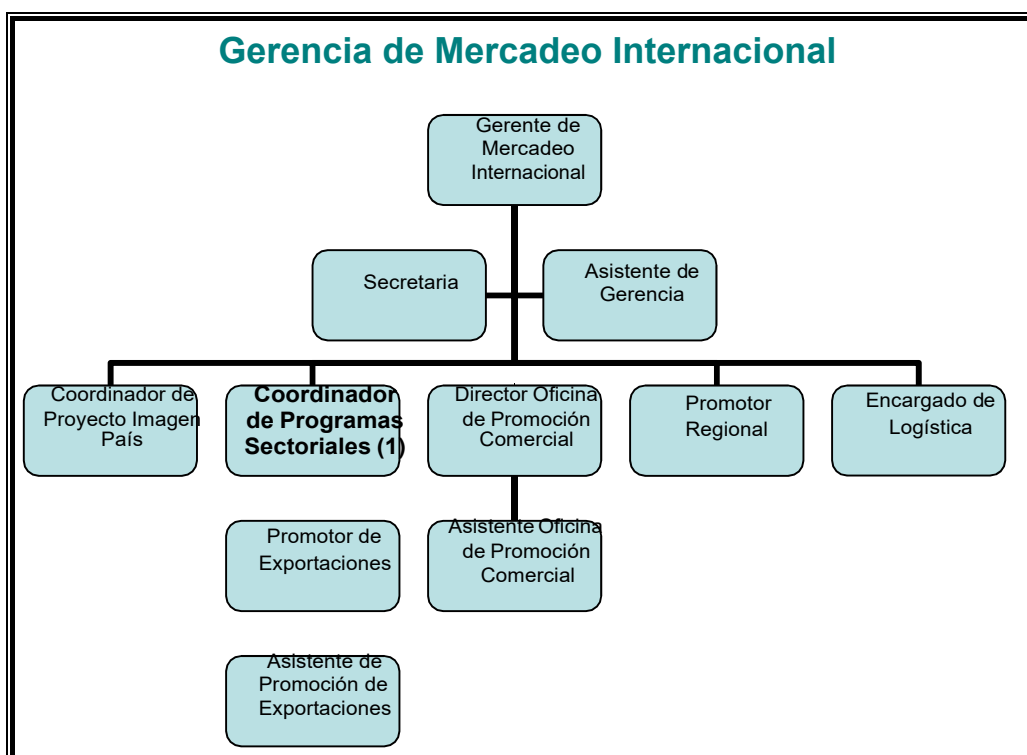
| Específicas | Nivel requerido |
|---|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel alto, en el cual la persona se ofrece para misiones extremadamente desafiantes. | Alto |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes. | Alto |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas. | Alto |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel bueno, en el que la persona analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos. | Bueno |
| <u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida. | Mínimo necesario |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que se adapta inmediatamente a diferentes medios geográficos y funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Alto |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | Bueno |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Coordinador de Programas Sectoriales | Departamento: Mercadeo Internacional | Código: PRO-MI-003 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Mercadeo Internacional | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Coordinar, desarrollar e implementar los programas de fortalecimiento de la capacidad exportadora y de la promoción comercial, establecidas por la Gerencia de Mercadeo Internacional. |

Tareas

Diarias:

- Coordinar con los distintos promotores la realización de los programas enfocados en la creación y fortalecimiento de la capacidad exportadora enfocados en las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES).
- Servir de enlace institucional con entidades públicas y privadas en distintos temas relacionados con PYMES, desarrollo de alianzas estratégicas, representación de la institución en eventos especiales, etc.
- Coordinar y supervisar el trabajo desarrollado por los promotores de exportaciones y regionales, dar seguimiento a los programas y labores asignadas.
- Velar por el cumplimiento del presupuesto asignado a cada programa.
- Atender y asesorar a grandes empresas y a PYMES que cuentan con gran potencial exportador, para guiarlas en el proceso de formación en temas del comercio exterior.

Semanales:

- Planificar, desarrollar y ejecutar los programas de apoyo a las PYMES.
- Coordinar en forma general los Programas (Creando Exportadores, Programa de Capacitaciones Especializadas, Programa de Impulso al Valor Agregado, Programa La Decisión de Exportar, Programa Plan Anual de Capacitación Especializada y Programa de Asesoría para la Internacionalización), programas desarrollados a nivel nacional.
- Coordinar con la Dirección de Estudios Económicos para la realización de seminarios regionales acerca de perfiles de productos.
- Coordinar con la Dirección de Costa Rica Provee para la realización de Seminarios Regionales acerca del tema de Encadenamientos Productivos
- Brindar apoyo en la organización, coordinación y realización de eventos de promoción comercial, como Misiones Comerciales, Ferias Internacionales y Agendas de Negocios.

Quincenales: N/A.

| |
|---|
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar apoyo en la realización de seminarios de Conociendo el Mercado. ▪ Responder de manera oficial acerca de los resultados de programas enfocados a PYMES, a distintas entidades públicas y privadas. |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar asignaciones especiales por parte de la Gerencia de Mercadeo Internacional |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Computadora portátil. ▪ Impresora. ▪ Equipo de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos específicos de exportación por empresa, información de estudios de mercado y el presupuesto para los programas asignados al sector. |
| 4. Por toma de decisiones | Decisiones administrativas necesarias para la coordinación y desarrollo de los programas. |

| Consecuencia de Errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mala planificación de un algún programa, lo que crearía una mala imagen para la institución. |

| Supervisión | |
|---|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Tiene bajo su supervisión a los promotores de exportación.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente de Mercadeo Internacional por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo específicamente en el cumplimiento de metas, aspectos generales en la implementación de programas, atención de los clientes.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.</p> |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y no existe probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, calcular, etc.</p> |
| <p>Trabaja en condiciones y horarios normales de oficina. Se debe de tomar en cuenta de que el puesto en ocasiones requiere de jornadas de trabajo fuera del horario normal ó incluso laborar en días no oficiales.</p> |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades de Gobierno y Empresas privadas al colaborar y apoyar en programas recíprocos, intercambiar información, promover actividades y servicios, brindar información, asesoría, seguimiento; al solicitar, evaluar y negociar servicios requeridos para la implementación de los programas de la Gerencia; intercambiar información y dar seguimiento a los programas de apoyo a los exportadores; coordinar actividades, y desarrollar estrategias de apoyo al sector. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de su misma y otras áreas al recibir instrucciones directas, indicaciones de políticas generales, presentar informes y coordinar acciones específicas respecto a los programas, metas, presupuesto; al coordinar programas que tienen relación entre sí. ▪ Directores de las Oficinas de Promoción Comercial, en el seguimiento de actividades. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Tecnología de Alimentos, Agronomía, Economía Agrícola, Relaciones Internacionales o Comercio Exterior. |
| Cursos y conocimientos |
| N/A. |
| Experiencia |
| Experiencia mínima de dos años en promoción de servicios, mercadeo y demás aspectos relacionados con su labor. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución.</p> | Alto |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. Realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | Alto |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |

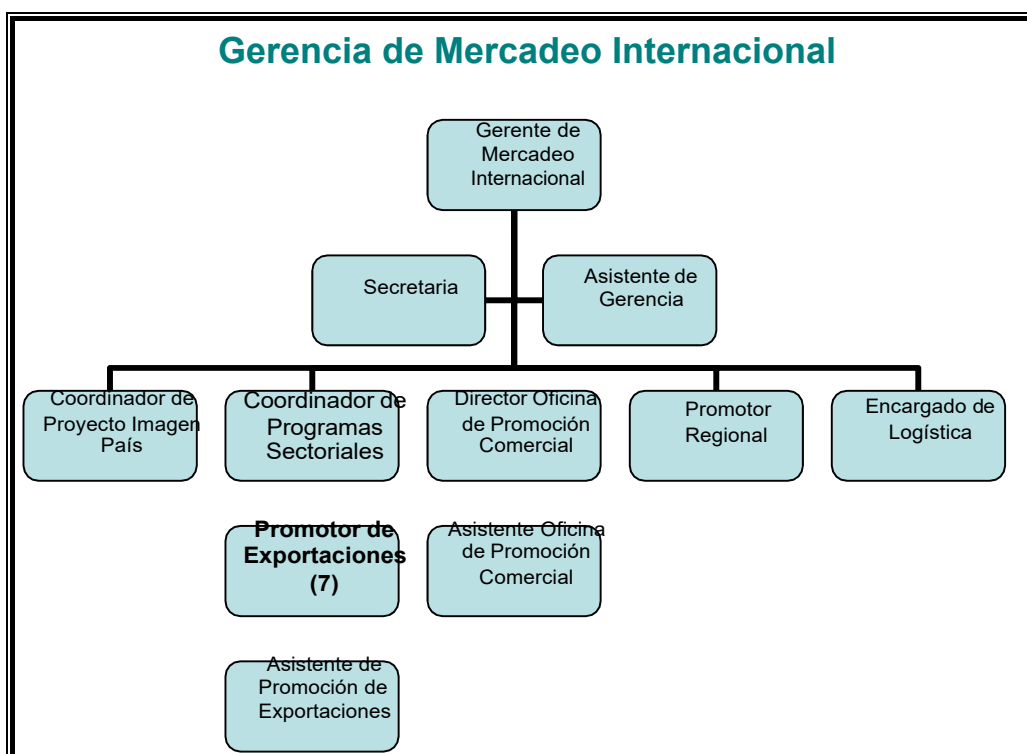
| | |
|---|-------|
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel bueno, en el que la persona analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.</p> | Bueno |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel alto, en el cual se necesita de un líder con carisma especial, que genere en el grupo que lidera un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión del equipo.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona con una buena y rápida adaptación a diferentes medios geográficos; funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios.</p> | <p>Alto</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Promotor (a) de Exportaciones | Departamento: Mercadeo Internacional | Código: PRO-MI-004 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Mercadeo Internacional | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Atender a las empresas exportadoras actuales o potenciales, emprendedores y público en general, con el objetivo de brindarles asesoría en los todos los temas relacionados con la exportación de productos. |

Tareas

Diarias:

- Atender a potenciales empresas exportadoras, emprendedores y público en general, ya sea en persona, por correo electrónico o teléfono.
- Asesorar empresas exportadoras pequeñas y medianas sobre como adaptar sus productos a mercados internacionales, oportunidades comerciales, logística y medios de pago. Igualmente se reciben consultas en persona, por correo electrónico o teléfono.
- Asesorar grandes empresas exportadoras y multinacionales instaladas o por instalarse en Costa Rica sobre oportunidades comerciales, tratados de libre comercio, suplidores locales y regímenes de inversión, a nivel básico.
- Dar seguimiento por medio de la Gerencia Administrativa a que los pagos se realicen adecuadamente.
- Evaluar y presentar informe de labores.
- Preparar material promocional de actividades de formación y asesoría.
- Coordinar el apoyo interinstitucional a los programas.
- Coordinar con el Departamento Legal los requisitos necesarios para la prestación de servicios en el marco de los programas de formación, capacitación y asesoría.

Semanales:

- Redirigir las consulta realizadas por los clientes a los departamentos específicos para estos temas: Inversión CINDE, COMEX, CR Provee.
- Identificar y contactar al o a los expositores potenciales para solicitar una propuesta comparándolas y seleccionando la más adecuada, para luego reunirse con el expositor seleccionado para definir detalles de la capacitación.

Quincenales:

- Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar acciones de capacitación tales como charlas de un día, seminarios de varios días, conferencias sobre los temas de exportación anteriores y/o sobre países específicos. Estas acciones se realizan en conjunto con el área de Logística.

- Promocionar actividades de formación multisectoriales, llevar a cabo la inscripción, y coordinación de actividades previo y durante cada una de ellas.
- Trasladar material y equipo a la sede del evento.

Mensuales:

- Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar acciones de promoción comercial tales como agendas de negocios, misiones comerciales, participación en ferias, asesoría directa a empresas en sitio o en PROCOMER.
- Coordinar con la Dirección de Estudios Económicos el análisis de mercados y oportunidades comerciales para los productos costarricenses.
- Recibir, codificar y entregar para pago facturas de servicios y proveedores relacionados con los eventos anteriores.
- Coordinar con el expositor seleccionado la elaboración, revisión y reproducción del material didáctico y presentación multimedia de la conferencia.

Otros:

- Coordinar con Oficinas de Promoción en el exterior el plan anual de actividades de acuerdo a la demanda en los mercados internacionales y la oferta costarricenses.
- Coordinar y organizar las actividades de clausura de los programas Creando Exportadores y PACE.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Computadora. ▪ Mobiliario de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Ocasionalmente se reciben cheques o efectivo como pago de inscripción a eventos |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bases de datos de exportaciones y empresas exportadoras, destinos, montos, etc. |

| | |
|---------------------------|--|
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos preestablecidos. |
|---------------------------|--|

| Consecuencia de Errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida de imagen de la institución, en caso de errores en los eventos se deteriora la imagen de PROCOMER ante los usuarios y se va perdiendo su confianza en la capacidad y asesoría. ▪ En caso de atrasos o errores en los pagos (cambios de moneda, comisiones bancarias imprevistas, etc.) o su justificación se pierde reputación de PROCOMER con los proveedores, que en casos graves podrían cobrar multas, condicionar el servicio o negarse a darlo. |

| Supervisión | |
|--|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Supervisa a los asistentes de promoción de exportaciones en lo referente al apoyo que brindan en las tareas relativas a la implementación de programas del sector, así como la calidad y agilidad de respuesta.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Gerente de Mercadeo Internacional en el cumplimiento de metas, aspectos generales en la implementación de programas, atención de los clientes.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto la ventilación que es regular.</p> |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: el manejo de vehículo liviano y levantar objetos pesados. Se debe de tomar en cuenta de que el puesto en ocasiones requiere de jornadas de trabajo fuera del horario normal ó incluso laborar en días no oficiales. Además de que el 25% del tiempo se labora fuera de la oficina organizando eventos.</p> |
| <p><u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, tomar decisiones, etc.</p> |

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Clientes: empresas exportadoras, exportadoras potenciales y público en general, para brindar asesoría y servicios.
- Prensa, para dar a conocer eventos nacionales e internacionales y para invitar a las empresas a participar.
- Proveedores nacionales e internacionales, para acordar y revisar los servicios y bienes necesarios para los eventos de promoción y capacitación.
- Cámaras y otras instituciones de apoyo al comercio, para planificar, ejecutar y evaluar eventos conjuntos, además de brindar asesoría conjunta.
- Embajadas y consulados, para tramitar visas de empresarios costarricenses para asistir a eventos en el exterior o bien compradores internacionales que requieren visa para venir a Costa Rica.

Internas

Se relaciona con:

- Dirección de Estudios Económicos, para coordinar análisis de demanda internacional dando a la DEE los mercados prioritarios y otros criterios para hacer más efectiva su labor para las empresas exportadoras.
- Gerencia Administrativa Financiera, para el pago a proveedores de eventos, además para adelanto y liquidación de gastos de viajes.
- CR Provee, se atienden suplidores potenciales interesados en los servicios y eventos de C.R. Provee. Se colabora en promover los eventos de C.R. Provee en mercados internacionales.
- Operaciones, se atienden inversionistas internacionales y se les da asesoría básica.
- Auditoría, son quienes revisan la documentación, informes y evidencia de las acciones de promoción y capacitación y la buena ejecución del presupuesto para estos eventos.

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Tecnología de Alimentos, Ingeniería Química, Agronomía, Economía Agrícola, Relaciones Internacionales o Comercio Exterior. Deseable grado de Maestría. |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mercados Internacionales. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima dos años en promoción de servicios, sectores de exportación y demás aspectos relacionados con su labor. |

| Idiomas | | | |
|--------------------------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 75% | 100% | 75% |
| Francés, alemán o italiano (*) | 50% | 0% | 0% |
| Mandarin, coreano, japonés (*) | 50% | 0% | 0% |

(*) No es indispensable

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |
| Microsoft Project | Básico |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasaporte. ▪ Licencia B1 ▪ Deseable visa americana. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución. | Alto |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. Realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel alto, en el cual la persona se ofrece para misiones extremadamente desafiantes. | Alto |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes. | Alto |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas. | Alto |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel bueno, en el que la persona analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos. | Bueno |

| | |
|--|------------------|
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que se adapta inmediatamente a diferentes medios geográficos y funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Alto |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | Bueno |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Asistente de Promoción de Exportaciones | Departamento: Mercadeo Internacional | Código: PRO-MI-005 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Mercadeo Internacional | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Brindar apoyo a los promotores de exportaciones con el fin de promover e implementar programas de creación de capacidad exportadora (capacitación) y promoción comercial dirigidos a exportadores actuales o potenciales, con el objetivo de que las empresas costarricenses logren colocar sus productos y servicios de forma exitosa en mercados internacionales. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar asistencia y asesoría a los sectores de confección, software, plásticos, industria gráfica y otros sectores como: plantas, flores, follajes, productos frescos y orgánicos. ▪ Atender y dar apoyo a empresas y empresarios de los diferentes sectores que requieran de los servicios que brinda PROCOMER. Así como también atender sus consultas o dudas telefónicas, por correo o personales, esto ultimo se puede realizar en las propias empresas o bien las oficinas de PROCOMER. ▪ Dar respuesta a las solicitudes de información efectuadas por las diferentes oficinas de promoción comercial de PROCOMER en el extranjero y a su vez por empresarios costarricenses. Realizando el análisis por medio del SICE, la búsqueda de empresas por producto en las bases de datos, el directorio de exportadores, y el directorio de páginas amarillas y posteriormente se les deberá dar el seguimiento requerido, para ser realmente un enlace de negocios entre nuestros empresarios y las compañías extranjeras y se desarrollen más y mejores oportunidades comerciales. ▪ Actualizar frecuentemente las bases de datos, apenas se tenga conocimiento de algún cambio (en: propietario, teléfono, fax, mail, producto, etc.) en una empresa, para lograr una mayor efectividad en el envío de la información. ▪ Mantener informado al promotor sobre los avances y situaciones generales que se presenten diariamente, de manera que se dé un trabajo en equipo efectivo. ▪ Realización de todos los trámites Administrativos internos que cada actividad del sector requiera. |
| <p><u>Semanales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir a las reuniones mensuales de resultados de metas junto con los promotores para demostrar y justificar los avances. |

- Inscribir participantes en seminarios y programas de capacitación y promoción, y llevar el control de esa información. Esto se realiza al enviar y dar seguimiento a las invitaciones que se hagan, ya sea vía correo electrónico o fax, además llevar el control del pago, actualización de la información, entre otros.
- Realizar visitas a empresas, con el fin de promocionar los servicios de promoción comercial que se brindan en la institución (estudios de mercado, Creando Exportadores, Market Place, Vitrinas, Congresos, PAI, etc.).

Otros:

- Colaborar en las actividades en el exterior, dando apoyo logístico al promotor para el evento.
- Colaborar con el promotor de forma proactiva asistiendo a los congresos, seminarios y programas de capacitación, para ayudar con la logística tanto de inscripción como realización del mismo. Así como llevar a cabo funciones específicas durante la realización de los mismos, para lograr el éxito del evento

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Computadora. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cheques o efectivo para el pago de actividades. ▪ Dinero recaudado en las actividades de capacitación. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos específicos de exportación por empresa, Información estudios de mercado y el presupuesto con que se cuenta en cada centro de costos del evento en relación. |

| | |
|---------------------------|---|
| 4. Por toma de decisiones | Decisiones relacionadas con contrataciones de espacios para las actividades en el exterior; decisión sobre contrataciones de empresas para diseños y construcciones de stands; decisiones sobre contratación de personas para algún servicio que se requiera como traducciones, capacitaciones, entre otros; decisiones sobre invitados a actividades; entre otras. |
|---------------------------|---|

| | |
|--|--|
| Consecuencia de Errores | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Al no brindar la información a las personas adecuadas; puede generarse problemas en el momento de la contratación de algún servicio o requerimiento de algún empresario. | |

| | |
|--|--|
| Supervisión | |
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Promotor de Exportaciones y el Gerente de Mercadeo Internacional por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo específicamente en el cumplimiento de metas, aspectos generales en la implementación de programas y atención de los clientes. |

| | |
|--|--|
| Condiciones de trabajo | |
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto la ventilación. | |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe una moderada probabilidad de sufrir accidentes y una mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. | |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados, manejo de vehículo liviano y largas horas de viaje al exterior. | |

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, calcular, etc.

Trabaja en condiciones y horarios normales de oficina. Con desplazamientos a lugares cercanos a la oficina, excepto en aquellos casos en que se evalúan sedes para actividades fuera del Área Metropolitana, o se requiera su participación, como en las capacitaciones regionales o visita a las Oficinas Regionales. En actividades como la Misión de Compradores y los Congresos Sectoriales, el desplazamiento es permanente a la Sede del evento, y el horario depende del programa de trabajo, incluyendo fines de semana.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Proveedores, en la coordinación de los servicios necesarios para la realización de los eventos.
- Entidades de Gobierno y Empresas privadas al colaborar y apoyar en programas recíprocos, intercambiar información, promover actividades y servicios, brindar información, asesoría, seguimiento.
- Empresarios costarricenses, para ofrecerles participar en los programas de capacitación de PROCOMER.
- Coordinadores de los eventos internacionales, para coordinar la logística de los eventos
- Bancos, para la obtención de patrocinio en actividades.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de su misma y otras áreas al recibir instrucciones directas, indicaciones de políticas generales, presentar informes y coordinar acciones específicas respecto a los programas, metas, presupuesto; al coordinar programas que tienen relación entre sí.
- Directores de las Oficinas de Promoción Comercial, en el seguimiento de actividades.

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--|
| Bachiller en Administración de Empresas, Comercio Exterior ó Mercadeo. |

| Cursos y conocimientos |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aduanas. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de un año en labores de mercadeo y en el sector exportador. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 75% | 50% | 50% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasaporte. ▪ Licencia B1. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución. | Alto |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. Realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |

| | |
|--|-------|
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

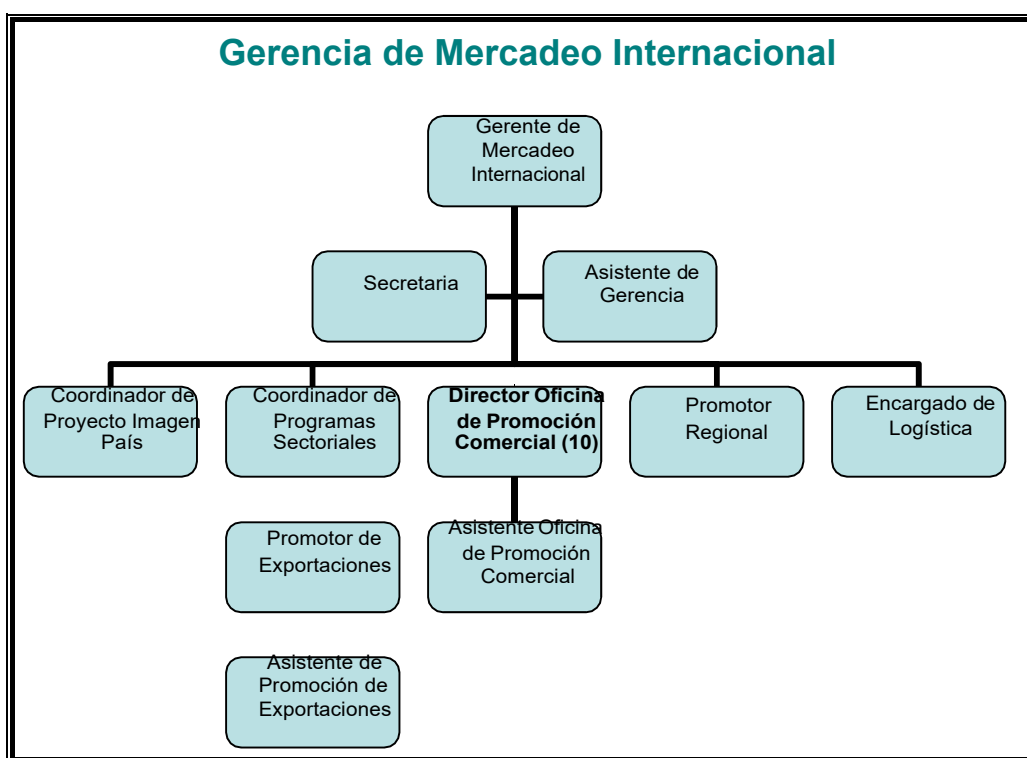
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes. | Alto |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actué anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas. | Alto |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel bueno, en el que la persona analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos. | Bueno |
| <u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida. | Mínimo necesario |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona con una buena y rápida adaptación a diferentes medios geográficos; funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Bueno |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | Bueno |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Director Oficina de Promoción Comercial | Departamento: Mercadeo Internacional | Código: PRO-MI-006 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Mercadeo Internacional | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Dirigir administrativa y operativamente la oficina de Promoción Comercial a su cargo a fin de representar los intereses de promoción comercial de Costa Rica, promoviendo las exportaciones en el país sede. Además, establecer en coordinación con la Gerencia de Mercadeo un plan de trabajo, programas y acciones necesarias para alcanzar este objetivo. |

Tareas

Diarias:

- Elaborar, controlar y revisar el presupuesto.
- Elaborar estudios de acceso al mercado, potencial de producto y promoción de oferta exportable mediante la recolección de información necesaria sobre producción local, comercio exterior del producto de interés, requerimientos técnicos para acceder al mercado, niveles de competencia, canales de distribución y la identificación de clientes potenciales con el fin de proporcionar al exportador de instrumentos que faciliten su proceso de decisión, programación y estrategia para ingresar al mercado meta exitosamente.
- Elaborar los estudios de mercado y realización de los trámites requeridos para el ingreso de exportaciones de productos frescos costarricenses en el mercado meta.
- Realizar visitas a empresarios importadores.
- Analizar, desarrollar y alimentar la bases de datos (PROCOMER, empresarios importadores, complementarias)
- Atender a los empresarios costarricenses interesados en los servicios de promoción e identificación de oportunidades comerciales en el país. Esto se realiza proporcionando la información requerida por el exportador, así como la asesoría necesaria para ingresar al mercado meta a fin de facilitar una efectiva penetración de dicho mercado.
- Actualizar e incrementar la base de datos de comercializadores e importadores en el sistema integrado de Mercadeo Internacional a fin de proporcionar una fuente oportuna de información de contacto actualizada de importadores en el mercado.

Semanales:

- Elaborar, controlar y revisar el plan de trabajo.
- Emitir cheques, controlar y manejar la caja chica.
- Realizar un análisis crediticio de las empresas importadoras.
- Identificar, contactar y dar seguimiento a los que dominan el mercado asignado.
- Programar agendas de negocios para exportadores costarricenses. Incluye programar misiones de exportadores a mercados meta, coordinando con la Oficina Central las labores de preparación de las agendas de negocios y logística en el mercado meta. Coordinación logística en la actividad comercial envuelta entre empresarios costarricenses y del país anfitrión.

Quincenales:

- Programar agendas de negocios para importadores extranjeros en Costa Rica en coordinación con los promotores de los sectores relevantes en la Oficina Central en San José. Incluye programar una misión de compradores anual que se coordina con la Oficina Central. En el país sede se promociona la misión y se coordinan todos los aspectos logísticos del traslado de los empresarios a Costa Rica.

Mensuales:

- Coordinar, planear y ejecutar las ferias y misiones comerciales.
- Ser mediador en disputas comerciales.
- Coordinar y desarrollar proyectos con otras instituciones de Costa Rica y el país anfitrión.
- Visitar nuevos mercados y otros territorios.
- Desarrollar proyectos para fomentar la imagen país.
- Colaborar en algunas actividades para la atracción de inversión extranjera.

Otros:

- Desarrollar la estrategia comercial en las oficinas centrales (encerronas de mercadeo)
- Realizar visitas a empresarios costarricenses.
- Realizar otras funciones administrativas atinentes a su cargo.

Responsabilidades del cargo

| | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Celular ▪ Fotocopiadora. ▪ Computadora. ▪ Fax. ▪ Scanner. ▪ Video conferencia. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto anual de la oficina. ▪ Cheques y efectivo. ▪ Transferencias internacionales de fondos. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de mercados. ▪ bases de datos de información detallada de exportaciones. ▪ presupuesto cuya divulgación podría ocasionar el conocimiento de los mercados por parte de la competencia. |

| | |
|---------------------------|--|
| 4. Por toma de decisiones | Al diseñar y programar el plan de trabajo y presupuesto anual de la oficina, en conjunto con la Gerencia de Mercadeo Internacional, al elaborar y ejecutar estudios de mercado y al realizar gastos menores de la oficina. |
|---------------------------|--|

| Consecuencia de Errores | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> En caso de errores en los eventos se deteriora la imagen de PROCOMER ante los usuarios y se va perdiendo su confianza en nuestra capacidad y asesoría. | |

| Supervisión | |
|--|---|
| <u>Ejercida:</u> Supervisa al asistente de promoción en el desempeño de sus funciones y labores operativas y administrativas. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Gerente de Mercadeo Internacional de manera indirecta por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo, específicamente en el desempeño realizado, medido en base a las metas preestablecidas, acciones específicas y resultados de las mismas, y en el manejo administrativo de la oficina. |

| Condiciones de trabajo | |
|--|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. | |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe una moderada probabilidad de sufrir accidentes y una mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. | |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano y levantar objetos pesados. Se debe tomar en cuenta que el puesto requiere desplazamientos a lugares tanto cercanos como lejanos de la oficina, además debe contar con disponibilidad de horarios. | |

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, concentración, calcular, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Entidades de Gobierno y Clientes-Usuarios del servicio al realizar trámites y procedimientos necesarios para la exportación de productos costarricenses al mercado meta, al aplicar acuerdos comerciales de Costa Rica en el país sede, al obtener información comercial, al desarrollar y ejecutar relaciones de cooperación y coordinación.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes y funcionarios de su misma y/u otras áreas al diseñar la estrategia y el plan de trabajo de la oficina, así como al recibir supervisión y las directrices para las labores administrativas y operativas de la misma; al coordinar acciones en áreas y sectores exportadores específicos.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas, Comercio Internacional, Relaciones Internacionales o carrera afín al puesto.

Cursos y conocimientos

- Programa de Alta Gerencia.

Experiencia

Experiencia mínima de tres años en el área administrativa, mercadeo, negocios y comercio internacional.

| Idiomas | | | |
|-----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 100% | 100% | 100% |
| Otro idioma (*) | 75% | 75% | 75% |

(*) Depende del lugar donde esta ubicada la OPC.

| Paquetes computacionales | |
|---------------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasaporte. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | Alto |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución.</p> | Alto |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que decide qué hacer en función de la situación. Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel alto, en el cual la persona se ofrece para misiones extremadamente desafiantes.</p> | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel bueno, en el que la persona analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.</p> | Bueno |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel alto, en el cual se necesita de un líder con carisma especial, que genere en el grupo que lidera un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión del equipo.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que se adapta inmediatamente a diferentes medios geográficos y funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios para todos. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la estrategia de cada negociación.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Asistente de Oficina de Promoción Comercial | Departamento: Mercadeo Internacional | Código: PRO-MI-007 |
| Puesto del jefe inmediato: Director de Oficina de Promoción Comercial | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Asistir en las actividades de promoción comercial, así como realizar labores administrativas y operativas de la Oficina Comercial de PROCOMER. |

| Tareas |
|---|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Atender y realizar llamadas de diferentes gestiones. Redactar comunicaciones, dar seguimiento a fechas de pagos de facturas pendientes a los suplidores de servicios (Teléfono, Alquiler, etc.) con el fin de dar soporte a las operaciones diarias de la oficina. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Recibir solicitudes de información, tramitando las mismas por medio del sistema integrado de mercadeo con el fin de proporcionar información a empresarios con interés en el mercado costarricense.Responder las solicitudes de información con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y público en general.Administrar la caja chica realizando compras menores de artículos de oficina y gastos de recepción; registrando dichas compras en una hoja de Excel con los respectivos comprobantes de compra.Confeccionar cheques y presentarlos al director para la firma a fin de cumplir con las obligaciones financieras contraídas. |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Identificar y contactar las diferentes fuentes de información de forma escrita y telefónica, las cuales se utilizan en la realización de estudios de mercado.Recopilar y procesar las informaciones obtenidas en el esquema de los diferentes estudios de mercado mediante los programas de cómputo.Invitar a los diferentes eventos organizados por PROCOMER y mantener seguimiento de asistencia, tanto de forma escrita como telefónica, a empresas de diferentes sectores del mercado las cuales son identificados por medio de la base de datos de la oficina con el fin de establecer relaciones comerciales. |

- Incluir el detalle de cada cheque en una hoja de Excel que sirve como base para el estado financiero mensual, procediendo a enviar por e-mail al director de la oficina para su revisión aprobación, y presentación a la Sede Central.

Responsabilidades del cargo

| | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Fotocopiadora. ▪ Computadora. ▪ Fax. ▪ Equipo de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Caja Chica |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información para los estudios de mercado. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apeg a políticas y procedimientos establecidos. |

Consecuencia de Errores

N/A.

Supervisión

| | |
|--|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Director de Oficina Comercial por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo específicamente en los resultados de las gestiones realizadas. |
|--|--|

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.

Enfermedades y accidentes: existe poca probabilidad de sufrir accidentes y no existe probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, concentración, calcular, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Entidades de Gobierno, Clientes-Usuarios del servicio, Empresas privadas-No Usuarios en la adquisición de la información requerida en los estudios de mercado, al ser contactados por algún interés en producto o información del mercado costarricense.

Internas

Se relaciona con:

- Funcionarios de su misma en el intercambio de información, comentar seguimiento de gestiones y ofrecer algún soporte o ayuda.
- Recursos humanos, para la coordinación de vacaciones y capacitaciones.
- Informática, para soporte técnico del equipo de cómputo.

Perfil de la persona

Formación académica

Bachillerato en Administración de Negocios, Mercadeo, Comercio Internacional.

Cursos y conocimientos

N/A.

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima un año en actividades administrativas y comercio exterior. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 100% | 100% | 100% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | Alto |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución.</p> | Alto |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que decide qué hacer en función de la situación. Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

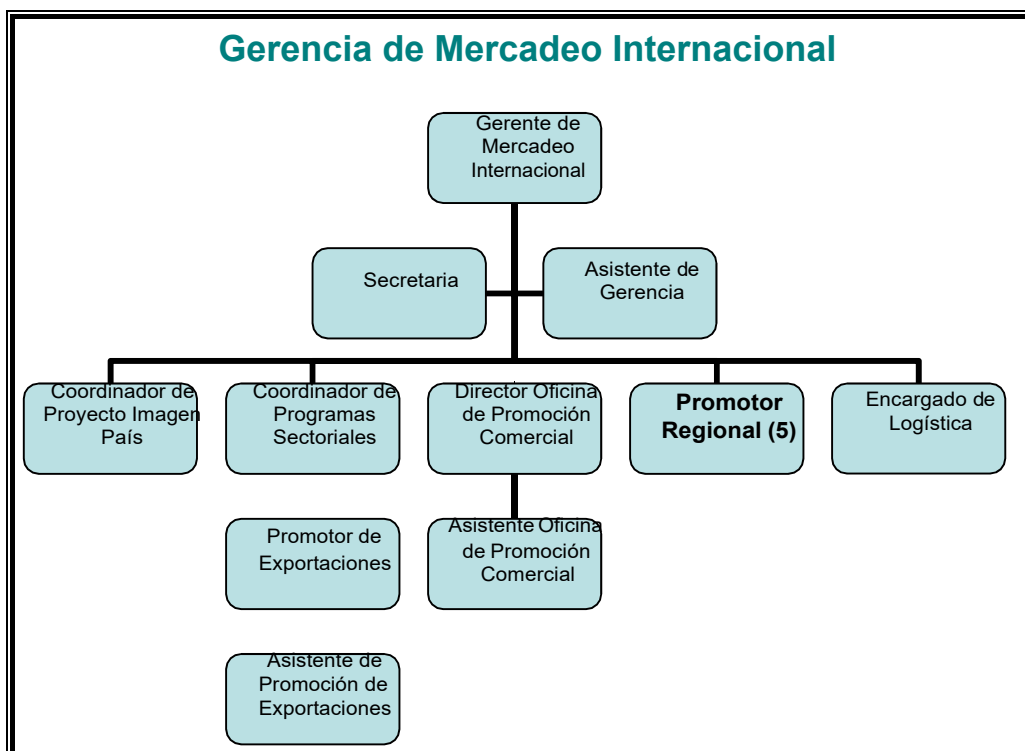
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |

| | |
|--|------------------|
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe ser una persona que puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes, organizar y presentar datos numéricos.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que se adapta inmediatamente a diferentes medios geográficos y funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Alto |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Promotor (a) Regional | Departamento: Mercadeo Internacional | Código: PRO-MI-008 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Mercadeo Internacional | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Promover e implementar programas dirigidos al sector empresarial costarricense en general, con el objetivo que logren colocar sus productos y servicios de forma exitosa en mercados internacionales. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Programar, coordinar y dirigir actividades de capacitación especializada, además de supervisar y evaluar el desarrollo de las mismas.▪ Resolver consultas en materia de comercio exterior o mercadeo en relación con acceso a mercados, trámites de exportación o requisitos de acceso a mercados, provenientes de diferentes actores del sector exportador de las regiones ya sea exportadores, instituciones, organismos u otros.▪ Ejercer el control de acuerdo a planes de trabajo, cronogramas o contratos por obra terminada en las respectivas regiones.▪ Coordinar el desarrollo de actividades de su puesto con varias dependencias de la institución.▪ Brindar asesoría técnica y profesional a personas y entidades en asuntos relacionados con comercio exterior de carácter multisectorial y multidepartamental de la promotora.▪ Dar seguimiento a los diferentes programas para el cumplimiento del respectivo cronograma de trabajo.▪ Elaborar informes, propuestas, así como responder a la información requerida por su jefatura.▪ Elaborar, revisar, firmar y aprobar los informes técnicos y administrativos de su respectiva oficina.▪ Dirigir, coordinar y evaluar las labores que se llevan a cabo en las diferentes dependencias de la promotora en la zona respectiva. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Estudiar los métodos y procedimientos del trabajo propios del departamento y recomienda la implementación de aquellos que garanticen niveles convenientes de eficiencia y productividad.▪ Controlar el gasto del presupuesto asignado a su departamento dependiente por medio de una caja chica asignada.▪ Realizar tareas especializadas, analíticas, no normalizadas, sobre aspectos relacionados con el comercio exterior en su respectiva zona. |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |

Mensuales:

- Diseñar propuestas de políticas y procedimientos que tengan relación con programas de incremento a la exportación.
- Preparar y supervisar proyectos, además de su ejecución en el campo de las exportaciones en las zonas respectivas.
- Impartir capacitación a personas en materia de comercio exterior.

Otros:

- Elaborar planes de trabajo de acuerdo a las necesidades respectivas de cada zona.
- Estudiar y analizar el entorno nacional para valorar sus cambios, oportunidades y ventajas que este ofrece en beneficio de cada una de las zonas, de tal modo que sirva de orientación al quehacer del sector exportador respectivo.
- Visitar ferias internacionales con el fin de examinar las tendencias de mercado y organizar la participación de la promotora en el evento, así como asistir a los empresarios exportadores costarricenses en las actividades relacionadas al evento.
- Atender a empresarios importadores del extranjero que vengan a través de la promotora y mostrarles en texto y físico la oferta exportable de la respectiva región, relacionada con su el sector del empresario importador.
- Elaborar cuadros estadísticos y gráficos que expongan la producción o desarrollo de sus programas a cargo.
- Confeccionar y ejecutar el presupuesto anual de su unidad de trabajo.
- Realizar otras funciones administrativas atinentes a su cargo.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Llave maya. ▪ Computadora. ▪ Equipo de oficina. ▪ Cámara. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinero de las capacitaciones. ▪ Caja chica. (¢200.000.00) |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos específicos de exportación por empresa. ▪ Información de empresas sobre servicios que se le han realizado. ▪ El presupuesto para los programas asignados. |

| | |
|---------------------------|---|
| 4. Por toma de decisiones | Sugerir programas, capacitaciones y consultores así como establecer estrategias de seguimiento de resultados. |
|---------------------------|---|

| |
|--|
| Consecuencia de Errores |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida de imagen de la institución, en caso de errores en los eventos se deteriora la imagen de PROCOMER ante los usuarios y se va perdiendo su confianza en la capacidad y asesoría. |

| | |
|--|--|
| Supervisión | |
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Gerente de Mercadeo Internacional de manera directa respecto a las tareas a realizar en el puesto de trabajo, específicamente en el cumplimiento de metas, aspectos generales en la implementación de programas y servicio al cliente. |

| |
|--|
| Condiciones de trabajo |
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe amplia probabilidad de sufrir accidentes y una mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano y levantar objetos pesados. Se debe tomar en cuenta que el puesto requiere desplazamientos a otros lugares de la zona. |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, concentración, calcular, etc. |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none">Entidades de Gobierno y empresas privadas al colaborar y apoyar en programas recíprocos, intercambiar información, promover actividades y servicios, brindar información, asesoría, seguimiento, evaluar y negociar servicios requeridos para la implementación de los programas de la Gerencia; intercambiar información y dar seguimiento a los programas de apoyo a los exportadores; coordinar actividades, y desarrollar estrategias de apoyo a los sectores.Agencias para el desarrollo regional, en la elaboración de estrategias de desarrollo regional en materia de comercio exterior. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none">Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de su misma y otras áreas al recibir instrucciones directas, indicaciones de políticas generales, presentar informes y coordinar acciones específicas respecto a los programas, metas, presupuesto; al coordinar programas que tienen relación entre sí.Promotores de Exportación de la Sede y Directores de las Oficinas de Promoción Comercial, en el seguimiento de actividades. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Bachillerato en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Tecnología de Alimentos, Agronomía, Economía Agrícola, Relaciones Internacionales o Comercio Exterior. |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">Regímenes de exportación. |

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en la ejecución de desarrollo de competitividad empresarial enfocada en el comercio exterior e investigación de mercados internacionales.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

Inducción

- Aspectos ISO 9001:2000.
- Aspectos generales sobre PROCOMER.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Control Documental y Registros

Requisitos legales

- Licencia B1.

Competencias

| Cardinales | Nivel requerido |
|---|-----------------|
| <p><u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes.</p> | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | Alto |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución.</p> | Alto |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que decide qué hacer en función de la situación. Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas.</p> | Bueno |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel bueno, en el que la persona analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.</p> | Bueno |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona con una buena y rápida adaptación a diferentes medios geográficos; funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Bueno |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | Bueno |



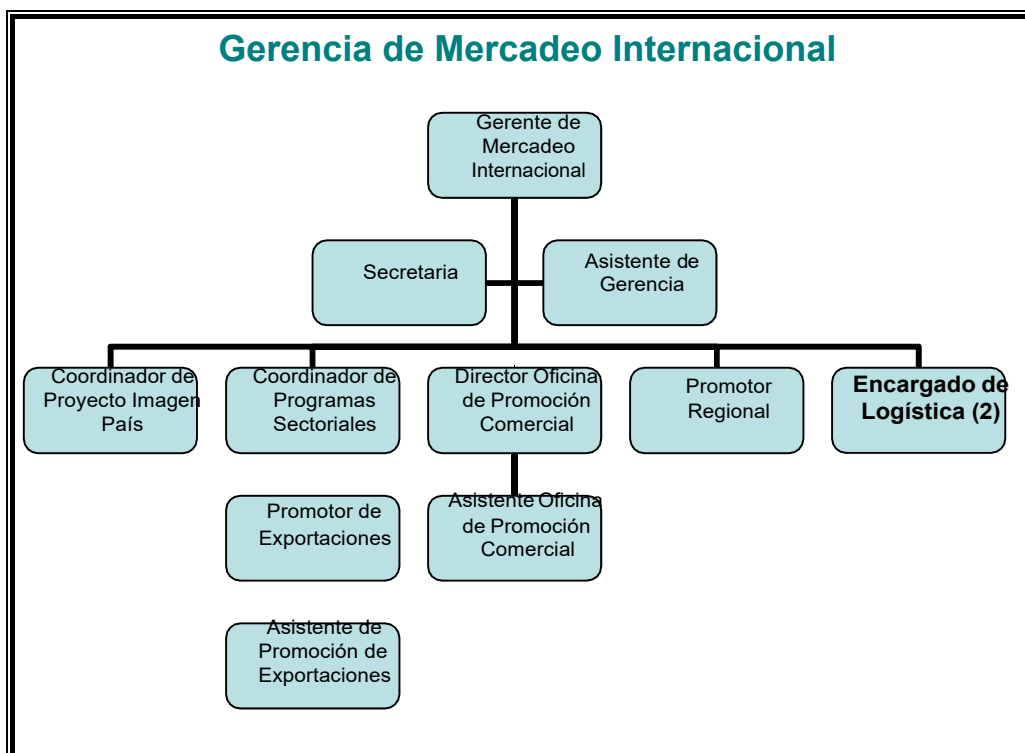
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargado (a) de Logística | Departamento: Mercadeo Internacional | Código: PRO-MI-009 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente de Mercadeo Internacional | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Organizar y coordinar las diferentes actividades y eventos promocionados por la Gerencia de Mercadeo Internacional, donde se capacita a los exportadores actuales o potenciales, con el objetivo de que las empresas costarricenses logren colocar sus productos y servicios de forma exitosa en mercados internacionales. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Atender a potenciales empresas exportadoras, emprendedores y público en general, ya sea en persona, por e-mail o teléfono.▪ Asesorar empresas exportadoras pequeñas y medianas sobre como adaptar sus productos a mercados internacionales, oportunidades comerciales, logística y medios de pago. Igualmente se reciben consultas en persona, por e-mail y por teléfono. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Asesorar grandes empresas exportadoras y multinacionales instaladas o por instalarse en Costa Rica sobre oportunidades comerciales, tratados de libre comercio, suplidores locales y regímenes de inversión, a nivel básico.▪ Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar acciones de Capacitación tales como charlas de 1 día, seminarios de varios días, conferencias sobre los temas de exportación anteriores y/o sobre países específicos. Estas acciones se realizan en conjunto con el área de Logística.▪ Recibir, codificar y entregar para pago facturas de servicios y proveedores relacionados con los eventos anteriores.▪ Dar seguimiento en Gerencia Administrativa-Financiera para la realización adecuada de los procedimientos administrativos.▪ Dar seguimiento con el Departamento Legal para el procedimiento adecuado de las diferentes contrataciones. |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar acciones de Promoción Comercial tales como agendas de negocios, misiones comerciales, participación en ferias, asesoría directa a empresas en sitio o en PROCOMER. Muchas de estas labores se realizan en conjunto con las Oficinas de Promoción en el exterior.▪ Coordinar con Estudios Económicos el análisis de mercados y oportunidades comerciales para los productos costarricenses. |

| |
|---|
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar con Oficinas de Promoción en el exterior el plan anual de actividades de acuerdo a la demanda en los mercados internacionales y la oferta costarricenses |
|---|

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Computadora. ▪ Computadoras portátiles. ▪ Video beam. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturas. ▪ Órdenes de compra y de pago. ▪ Transferencias electrónicas. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bases de datos SICE. ▪ Información confidencial de las empresas asesoradas (precios, mercados, contactos comerciales, técnicas de producción). ▪ Tarifas corporativas con diferentes empresas (hoteles, servicios de catering y otros). |
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de las contrataciones y organización logística del evento (contracción de material, invitaciones, compra de material necesario, contratación de conferencistas, contratación de los hoteles, entre otros). |

| Consecuencia de Errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida de imagen de la institución, en caso de errores en los eventos se deteriora la imagen de PROCOMER ante los usuarios y se va perdiendo su confianza en la capacidad y asesoría. ▪ En caso de atrasos o errores en los pagos (cambios de moneda, comisiones bancarias imprevistas, etc.) o su justificación se pierde reputación de PROCOMER con los proveedores, que en casos graves podrían cobrar multas, condicionar el servicio o negarse a darlo. |

Supervisión

Ejercida:

No tiene personal a su cargo.

Recibida:

El Gerente de Mercadeo Internacional es quien supervisa cada una de las actividades que se desarrollan tanto para la promoción como para la capacitación de los diferentes empresarios.

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto la ventilación que es deficiente.

Enfermedades y accidentes: existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: es frecuente y se utiliza en actividades como: el manejo de vehículo liviano y levantar objetos pesados. Se debe de tomar en cuenta de que el puesto en ocasiones requiere de jornadas de trabajo fuera del horario normal ó incluso laborar en días no oficiales. Además de que el 25% del tiempo se labora fuera de la oficina organizando eventos.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, dirigir, tomar decisiones, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Empresas exportadoras actuales o potenciales y público en general, brindando asesoría, servicios de capacitación y de orientación.
- Prensa, para dar a conocer eventos nacionales e internacionales y para invitar a las empresas a participar.
- Proveedores nacionales e internacionales, para acordar y revisar los servicios y bienes necesarios para los eventos de promoción y capacitación.
- Cámaras y otras instituciones de apoyo al comercio, para planificar, ejecutar y evaluar eventos conjuntos, además de brindar asesoría conjunta.

Internas

Se relaciona con:

- Dirección de Estudios Económicos, para coordinar la elaboración de estudios crediticios de empresas internacionales, para consultas estadísticas oficiales, etc.
- Gerencia Administrativa Financiera, son quienes orientan la elaboración de contrataciones administrativas, para gestionar las ordenes de pago, transferencias bancarias, etc.
- C.R. Provee, en la atención de suplidores potenciales interesados en los servicios y eventos de C.R. Provee.
- Gerencia de Operaciones, en la atención y asesoría de inversionistas internacionales.
- Dirección de Asesoría Legal, en el seguimiento de las contrataciones.

Perfil de la persona

Formación académica

Bachiller Administración de Empresas ó Mercadeo.

Cursos y conocimientos

- Mercados Internacionales.

Experiencia

Experiencia mínima dos años de experiencia en promoción de servicios, mercadeo y aspectos relacionados con su labor.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |
| Microsoft Project | Básico |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasaporte. ▪ Licencia B1 ▪ Deseable visa americana. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe una persona que siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la institución. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. Realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | Alto |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que busca nuevas responsabilidades y que habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |

| | |
|---|------------------|
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel bueno, en el que la persona analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.</p> | Bueno |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de una persona que promueve la eficacia del grupo y mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque está no requiera ser compartida.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que se adapta inmediatamente a diferentes medios geográficos y funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Alto |

| | |
|--|-------------|
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios para todos. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la estrategia de cada negociación.</p> | <p>Alto</p> |
|--|-------------|

| | |
|--|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|--|-----------------------------|



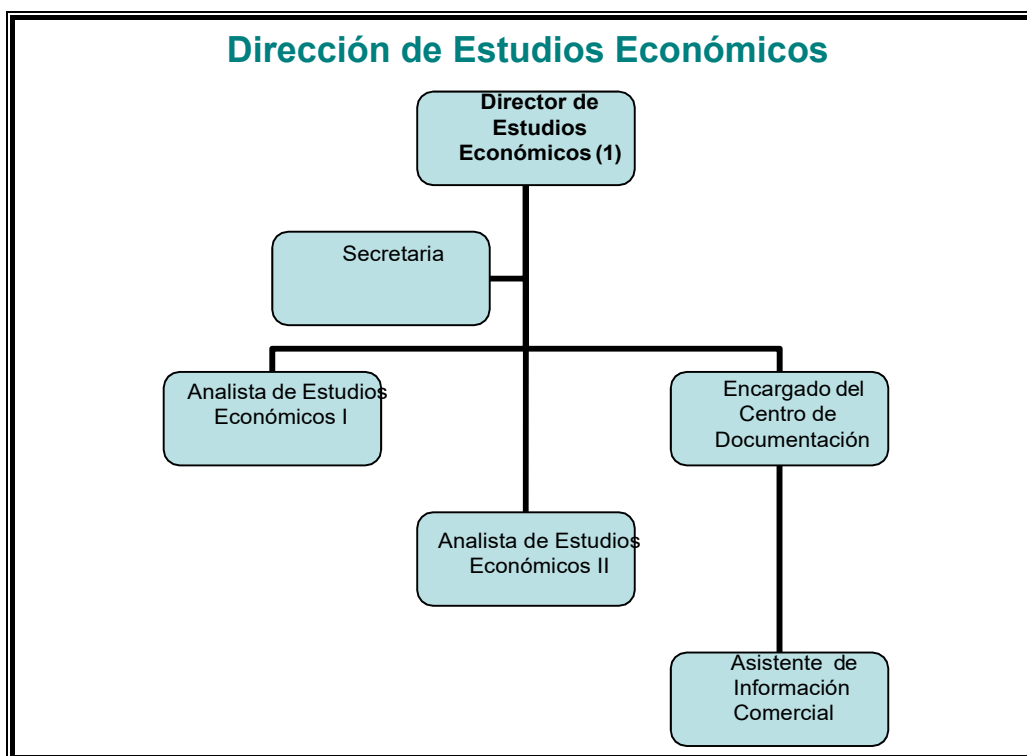
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Dirección de Estudios Económicos

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Director de Estudios Económicos | Departamento: Estudios Económicos | Código: PRO-EE-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Gerente General | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Planear, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar los programas y proyectos de carácter económico destinados de identificar oportunidades comerciales y promocionales, en el ámbito internacional para el sector exportador costarricense. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Organizar el trabajo de la Dirección y asignar las funciones de acuerdo a los criterios de cargas de trabajo adecuadas y de conocimiento y experiencia de los funcionarios.▪ Canalizar y asignar al equipo de trabajo las solicitudes puntuales que provienen de COMEX, de la Gerencia General, de otras gerencias de PROCOMER o de otras instituciones.▪ Autorizar órdenes de compra y demás trámites administrativos de la Dirección. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coordinar con los funcionarios de la Dirección el avance de los productos relacionados a la investigación de mercados.▪ Revisar de forma exhaustiva los pendientes y sus fechas de entrega o culminación. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Definir con el analista encargado las investigaciones económicas, los contenidos y dar seguimiento al trabajo, así como también revisar exhaustivamente las versiones finales.▪ Velar por el buen funcionamiento del Centro de Información al exportador y dar seguimiento a las observaciones realizadas por la encargada. |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Monitorear el avance del cierre estadístico mensual (para asegurarme de que saldrá a tiempo) y entregar a la Gerencia General.▪ Coordinar con la Gerencia de Mercadeo Internacional el cumplimiento de sus expectativas entorno a los productos de investigación de mercados. |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Conceptualizar y definir las secciones que contendrá el libro anual de estadísticas y chequear la versión final. |

- Definir junto con las Coordinadoras Editoriales de la Revista Enlace Mundial la propuesta inicial de contenido y distribuir las tareas tanto entre el personal de la Dirección como también se le informa a los Gerentes y Directores, cuya Gerencia o Dirección debe aportar algo para esa edición.
- Revisar las propuestas de diseño para la portada de la Revista Enlace Mundial.
- Revisar el “Análisis de Datos” que trimestralmente el sistema de gestión de calidad nos demanda en el procedimiento de atención de consultas del Centro de Información al Exportador (CIEX).
- Recibir y asignar las consultas de organismos internacionales y otros entes especiales.
- Revisar los informes estadísticos periódicos para líderes de opinión y entregar a la Gerencia General.
- Definir el contenido de las presentaciones del Gerente General, asignar a algún funcionario de la Dirección para su desarrollo, revisar y entregar al Gerente General en el plazo establecido.
- Atender reuniones en representación de la institución.
- Coordinar y negociar con la contraparte (COMEX, CADEXO, MIPRO, etc.), los alcances y los plazos de entrega de materiales o documentos solicitados que implican sacar a algún Analista del trabajo que está haciendo.
- Realizar otras labores de carácter administrativo derivadas de su gestión y propias de su cargo.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Computadora. ▪ Equipo de oficina. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos de exportación por empresa. |
| 4. Por toma de decisiones | Toma decisiones de carácter gerencial y alta complejidad para el cumplimiento de los objetivos de su área. |

Consecuencia de Errores

- Mala coordinación en las actividades de la dirección, lo que provocaría que la información no este a tiempo para una efectiva toma de decisiones.

Supervisión

Ejercida:

Supervisa de manera directa a los Analistas de Estudios Económicos, Encargada del Centro de Información, Secretaria y de manera indirecta a los Asistentes de Información Comercial.

Recibida:

Es supervisado de manera general por el Gerente General de acuerdo al cumplimiento de los objetivos de su área.

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.

Enfermedades y accidentes: existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, concentración, calcular, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- El Ministerio de Relaciones Exteriores, BCCR, INEC, MEIC y Promotoras homólogas a PROCOMER en el ejercicio de las actividades del puesto.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores de área, Jefes y compañeros de otros departamentos en la coordinación y ejecución de trabajos o estudios.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura o Maestría en Ciencias Económicas (economía, mercadeo, administración)

Cursos y conocimientos

- Habilidades gerenciales.
- Sistema de gestión de calidad.
- Etiqueta y protocolo.

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en posiciones similares a nivel gerencial, en elaboración de estudios económicos y de mercado.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 100% | 100% | 50% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Avanzado |
| Word | Avanzado |
| Power Point | Avanzado |
| Internet | Avanzado |
| Windows | Avanzado |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---------------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso bueno, que apoye e instrumente las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. | Bueno |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Emprende acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. Realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no está de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> Debe ser una persona que aplica y recomienda soluciones para resolver problemas o situaciones utilizando su experiencia en otras similares. | Mínimo necesario |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona con un nivel de iniciativa alto, que actúe anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas. | Alto |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel alto, en el cual se necesita de un líder con carisma especial, que genere en el grupo que lidera un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión del equipo.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | Alto |
| <p><u>Cosmopolitismo – Adaptabilidad</u> Se requiere de una persona que se adapta inmediatamente a diferentes medios geográficos y funciona eficazmente en cualquier contexto extranjero.</p> | Alto |
| <p><u>Negociación</u> La persona debe contar con la habilidad de llegar a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la institución.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es alto, debe ser una persona que desarrolla su equipo, los recursos humanos de la institución, convencido del valor estratégico que estos aportan a la gestión general y a los negocios en particular.</p> | Alto |



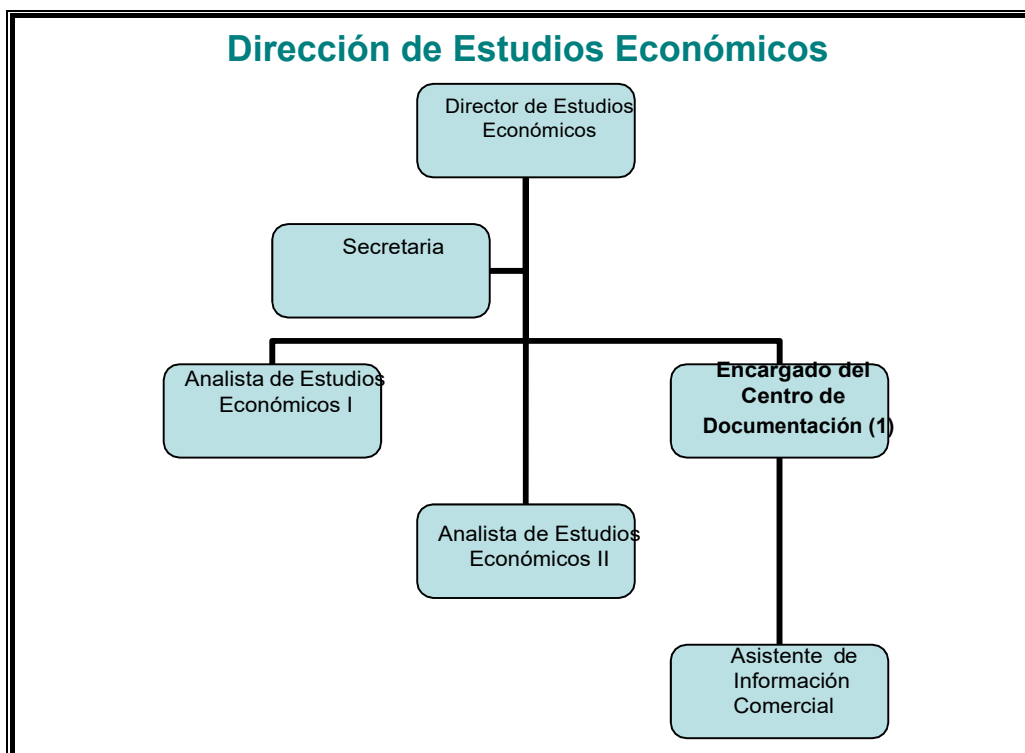
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Encargada (o) Centro de Documentación | Departamento: Estudios Económicos | Código: PRO-EE-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Director de Estudios Económicos | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Planear, desarrollar, asignar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con el Centro de Información, con el propósito de ofrecer servicios de información basados en fuentes de información confiables y actualizadas a todos los usuarios que así lo requieran. |

| Tareas |
|--|
| <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Asignar y supervisar las funciones de las asistentes de información comercial.▪ Atender consultas (personales, telefónicas, vía fax o correo electrónico) de usuarios, utilizando las fuentes de información disponibles en el Centro de Información o bien identificando información referencial en otras instituciones u organizaciones, con el propósito de suministrarle a los usuarios la información que requieran.▪ Custodiar de toda la documentación oficial del Sistema de Gestión de Calidad. |
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Procesar la información (documental y CD) que se recibe en el Centro de Información, de acuerdo a la metodología establecida.▪ Mantener actualizados los diferentes módulos del Sistema Bibliográfico Glas.▪ Registrar todas las revistas que ingresan al Centro de Información. |
| <p><u>Quincenales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Elaborar el boletín electrónico sobre las recientes adquisiciones del Centro de Documentación |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Seleccionar y adquirir fuentes de información, de acuerdo a la especialización del Centro de Información (comercio internacional y economía), las áreas de acción de PROCOMER y las recomendaciones de los usuarios internos y externos. Esto para mantener recursos de información actualizados y confiables.▪ Planear, desarrollar y supervisar proyectos enfocados a brindar servicios de información con valor agregado▪ Elaborar la propuesta del plan de trabajo y presupuesto del Centro de Información. |

- Preparar los informes sobre las actividades desarrolladas en el Centro de Documentación.

| Responsabilidades del cargo | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de oficina. ▪ Caja registradora. ▪ Aire acondicionado. ▪ Computadoras ▪ Teléfono. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fondo de Caja (¢25.000) ▪ Ventas diarias en el Centro (Variado). |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicaciones de uso exclusivo para funcionarios de PROCOMER. ▪ Información de empresas. |
| 4. Por toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación de funciones a las Asistentes de Información Comercial. ▪ Toma decisiones en la identificación y adquisición de fuentes de información o en la elaboración de nuevos productos y servicios de información. |

| Consecuencia de Errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mala digitación en los datos a la hora de preparar reportes estadísticos, lo que generaría reportes que no son confiables. ▪ Respuestas a solicitudes de información que no cumplan con las expectativas del cliente. ▪ No cumplir con los plazos establecidos para dar respuestas a las consultas, lo anterior provocaría una mala imagen de la institución por brindar un mal servicio al cliente. |

| Supervisión | |
|--|---|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>Tiene a su cargo 2 asistentes de información comercial, a los cuales les supervisa en todo lo relacionado con su trabajo en el Centro de Información; por ejemplo: atención de consultas.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por el Director de Estudios Económicos por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo.</p> |

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas, excepto la ventilación que es deficiente.

Enfermedades y accidentes: existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo Físico: es frecuente y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano y levantar objetos pesados.

Esfuerzo Mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, concentración, calcular, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Entidades de Gobierno, usuarios del servicio y empresas privadas en la solicitud y suministro de Información.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de su misma y otras áreas al darse una relación recíproca donde se les suministra y a la vez se les solicita información, y al recibir colaboración en la identificación de fuentes de información para el Centro de Información.

Perfil de la persona

Formación académica

Licenciatura en Bibliotecología o área afín.

Cursos y conocimientos

- Comercio Internacional.

| Experiencia |
|---|
| Experiencia mínima de dos años en la administración de Centros de Información Documental. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 100% | 100% | 100% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Básico |
| Word | Básico |
| Power Point | Básico |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Avanzado |
| Adobe | Avanzado |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso bueno, que apoye e instrumente las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas.</p> | Alto |
| <p><u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Emprende acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables.</p> | Bueno |
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. Realiza cambios en la estrategia ante los nuevos retos o necesidades del entorno.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones.</p> | Alto |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

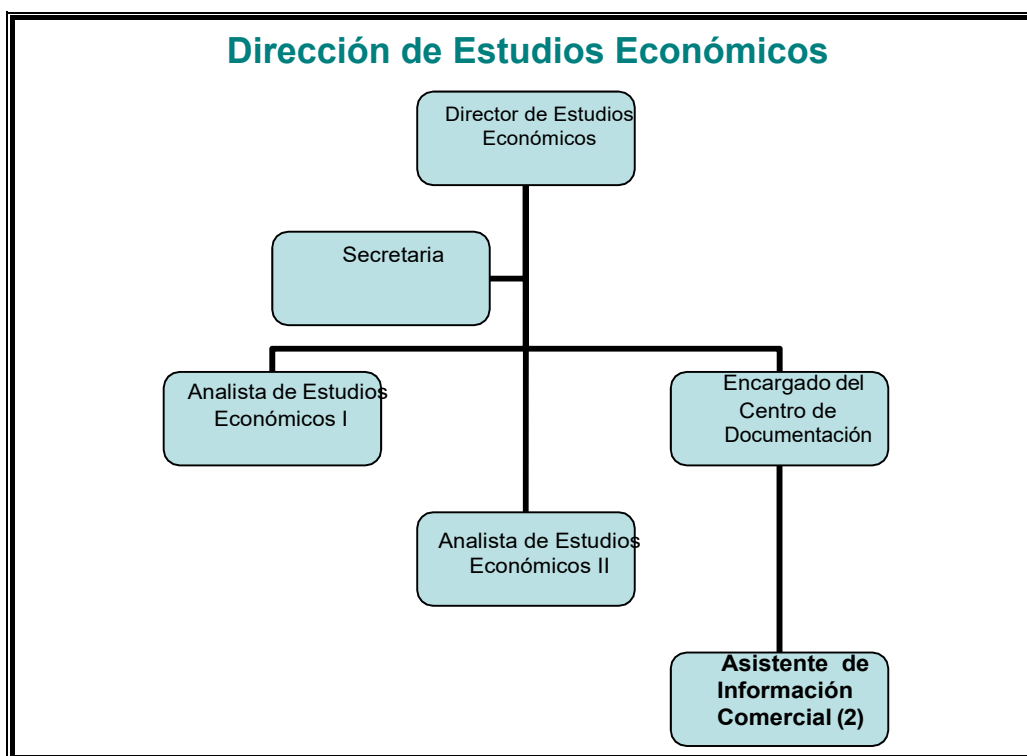
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes.</p> | Alto |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.</p> | Bueno |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel alto, donde la persona realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.</p> | Alto |
| <p><u>Liderazgo</u> La competencia liderazgo requiere de un nivel alto, en el cual se necesita de un líder con carisma especial, que genere en el grupo que lidera un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión del equipo.</p> | Alto |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa.</p> | <p>Alto</p> |
| <p><u>Desarrollo de equipo</u> Debe presentar un nivel bueno, en donde desarrolla su equipo con conocimiento de las herramientas y del valor estratégico de los recursos humanos para una mejor gestión de negocios.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Asistente de Información Comercial | Departamento: Estudios Económicos | Código: PRO-EE-003 |
| Puesto del jefe inmediato: Director de Estudios Económicos | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Atender y orientar las consultas que ingresan al Centro de Información al Exportador (CIEX) por medio telefónico, electrónico y personal. Además le corresponde actualizar la información ingresada al Centro de Información Virtual. |

| Tareas | |
|--|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender y orientar las consultas: telefónicas, electrónicas y personales a usuarios externos e internos. ▪ Coordinar las cuentas info@procomer.com y contáctenos. ▪ Administrar bases de datos como: Glass, SICE, Base de Datos de Importación, Bases en DC Rom y en línea. ▪ Implementar el Sistema de Gestión de Calidad. ▪ Clasificar y acomodar material bibliográfico. ▪ Elaborar búsquedas bibliografías (bases de datos nacionales e internacionales). ▪ Localizar materiales en los estantes. ▪ Reproducir, empastar y escanear documentos para el ingreso a bases de datos. ▪ Mantener actualizado el inventario de publicaciones a la venta. ▪ Atender y evacuar consultas de los compañeros y jefe con respecto al campo de acción. | |
| <u>Semanales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar la información disponible en el Centro de Información Virtual (CIV). | |
| <u>Quincenales:</u> N/A. | |
| <u>Mensuales:</u> N/A. | |
| <u>Otros:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar el material bibliográfico que ingrese al CIEX (aranceles, directorios, entre otros) ▪ Realizar otras labores propias del puesto. | |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de oficina. ▪ Máquinas de Empaste. ▪ Impresora ▪ Computadoras ▪ Teléfono. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |

| | |
|---------------------------|--|
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> Estadísticas de exportación por empresa. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apeg a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de Errores | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Brindar información errónea al usuario, lo que provocaría una disconformidad por el mal servicio brindado al usuario. | |

| Supervisión | |
|---|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a cargo | <u>Recibida:</u> Es supervisada por la encargada del Centro de Documentación en aspectos como la atención y orientación de consultas. |

| Condiciones de trabajo | |
|--|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son deficientes. | |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. | |
| <u>Esfuerzo Físico:</u> es ocasional y se utiliza en actividades como: manejo de vehículo liviano y levantar objetos pesados. | |
| <u>Esfuerzo Mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, coordinar, analizar, concentración, calcular, etc. | |

| Relaciones de trabajo | |
|---|--|
| <u>Externas</u> | |
| Se relaciona con: <ul style="list-style-type: none"> Entidades de Gobierno, investigadores, estudiantes y empresas privadas en la entrega de documentación, solicitud y suministro de información. | |

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores de área, Jefes y funcionarios de su misma u otras áreas al suministrar información comercial tanto en estadísticas para comercio exterior y zona franca.

Perfil de la persona

Formación académica

Estudios universitarios avanzados en Administración de Empresas, Comercio Internacional, Economía, Administración Aduanera, o carrera afín.

Cursos y conocimientos

- Manejo del Arancel de Aduanas.
- Logística de exportación.
- Servicio al Cliente

Experiencia

Experiencia mínima de un año en puestos de servicio al cliente.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 50% | 75% | 75% |

Paquetes computacionales

| Paquete | Nivel requerido |
|-------------|-----------------|
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---------------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|------------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso bueno, que apoye e instrumente las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. | Mínimo necesario |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe ser una persona que trabaja para alcanzar los estándares definidos por los niveles superiores, en los tiempos previstos y con los recursos que se le asignan. | Grado mínimo |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que decide qué hacer en función de la situación. Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. | Bueno |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel alto de autocontrol, con la capacidad de manejar efectivamente sus emociones. | Alto |

| | |
|---|-------|
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Innovación</u> El nivel requerido es alto y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones novedosas y originales, a la medida de los requerimientos de los clientes. | Alto |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados. | Bueno |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe ser una persona que puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes, organizar y presentar datos numéricos. | Mínimo necesario |

| | |
|--|-------|
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc. | Alto |
| <u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación. | Bueno |
| <u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa. | Alto |

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|



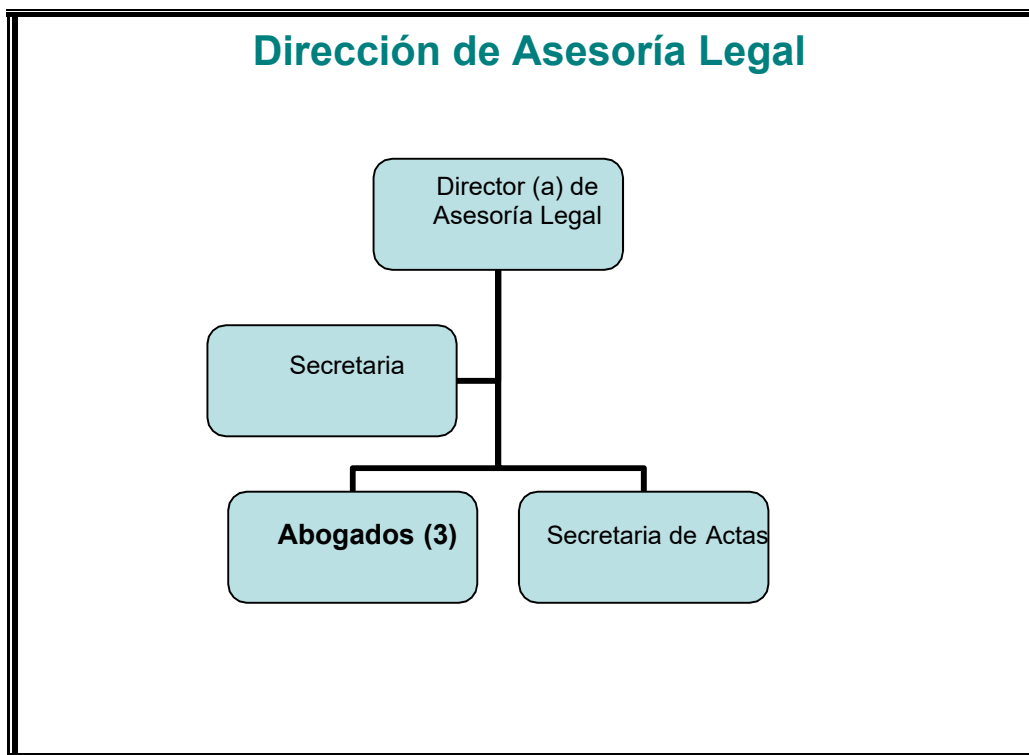
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Dirección de Asesoría Legal

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Abogado (a) | Departamento: Asesoría Legal | Código: PRO-LEG-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Directora de Asesoría Legal | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Ejecutar labores profesionales de naturaleza jurídica. Redactar documentos jurídicos, estudiar los códigos, leyes, jurisprudencia y reglamentos pertinentes para determinar la legislación aplicable. Relacionar los datos, preparar los casos y brindar su recomendación. |

Tareas

Diarias:

- Ejecutar labores de carácter profesional de naturaleza jurídica, emitiendo los criterios correspondientes, según sea el caso.
- Brindar asesoría legal a las diferentes dependencias de PROCOMER, según el área de competencia de cada una de ellas.
- Coordinar y realizar los contratos requeridos para la contratación de bienes y servicios de cada Gerencia o Dirección.
- Emitir criterios legales en forma verbal y escrita, sobre aspectos relacionados con los regímenes especiales de exportación, instituciones públicas, funcionarios de PROCOMER, normativa aplicable, entre otros,
- Elaborar certificaciones y documentos legales que sean necesarios, como resultado de la gestión que las diferentes dependencias de PROCOMER llevan a cabo.
- Asistir a la jefatura en aquellas actividades que se consideren pertinentes, tales como análisis de casos, participación en reuniones con representantes de cámaras de comercio, sector empresarial u otros Gerentes o Directores de área, así como realizar visitas a empresas beneficiarias de los regímenes de exportación.
- Realizar análisis de resoluciones judiciales o administrativas de importancia para la institución.
- Evacuar consultas de índole jurídica que efectúen los clientes externos de la institución.

Semanales:

- Tramitar asuntos confidenciales, tales como consultas de diputados, investigaciones específicas o criterios solicitados por la Junta Directiva de PROCOMER.
- Elaborar informes legales sobre los presuntos incumplimientos de los beneficiarios de los regímenes especiales de exportación.
- Elaborar y autenticar todos aquellos documentos, actas, entre otros.
- Realizar los contratos de operación que deben suscribir las empresas beneficiarias del Régimen de Zona Franca con la empresa.
- Revisar y aprobar la recepción de los documentos legales que presentan las empresas amparadas a los diferentes regímenes de exportación a la Gerencia de Operaciones.

- Revisar y redactar oficios para el inicio de procedimientos administrativos.

Quincenales:

- Elaborar convenios de cooperación.
- Redactar criterios y consultas dirigidas a la Contraloría General de la República y Procuraduría General de la República.

Mensuales:

- Realizar todas las diligencias judiciales, sobre los diferentes juicios que tramite PROCOMER y en el que sea parte. Esto incluye muchas veces, elaboración de demandas, contestación de escritos, presentación de recursos y todas las diligencias judiciales necesarias para una correcta atención del caso.
- Elaborar contratos y convenios interinstitucionales que requieren un esfuerzo profesional alto debido a la gran complejidad del contenido.

Otros:

- Atender reclamos administrativos ante diferentes instituciones, planteados contra PROCOMER.
- Dar apoyo en la tramitación de procesos judiciales en que figure PROCOMER.
- Brindar apoyo en la tramitación de actividades registrales (marcas, protección de derechos de autor, etc.)
- Apoyar la tramitación de procedimientos administrativos
- Realizar otras labores propias de la clase de puestos.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Computadora. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja Fondos o Valores. |

| | |
|---------------------------|---|
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de la Gerencia General y de Junta Directiva. ▪ Informes de Auditoría. ▪ Información de la Contraloría General de la República |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos preestablecidos. |

| | |
|---|--|
| Consecuencia de Errores | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Emitir un criterio legal en contra de alguna ley o disposición reglamentaria o incluso en contra de la jurisprudencia administrativa de la Contraloría o Procuraduría General de la República, lo que causaría problemas legales para la institución. | |

| | |
|---|--|
| Supervisión | |
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a su cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Director de Asesoría Legal en la coordinación en la emisión de criterios jurídicos, elaboración de normativa interna, recomendación de procedimientos administrativos y atención de los procesos judiciales. |

| | |
|---|--|
| Condiciones de trabajo | |
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. | |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. | |
| <u>Esfuerzo físico:</u> el puesto no requiere de este tipo de esfuerzo. | |
| <u>Esfuerzo mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, calcular, analizar, coordinar, concentración, etc. | |

| Relaciones de trabajo |
|--|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades gubernamentales y reguladoras como la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Republica, en la coordinación de criterios y realización de consultas. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores de área, Jefes y funcionarios de otros departamentos en la resolución de casos y suministros de información. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|----------------------------|
| Licenciatura en Derecho. |

| Cursos y conocimientos |
|-------------------------------|
| N/A. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de dos años en legislación laboral, comercial, específicamente en administración de Regímenes de Exportación. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 50% | 50% | 50% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado al Colegio de Abogados de Costa Rica. ▪ Inscrito a la Dirección General de Notariado. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Emprende acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

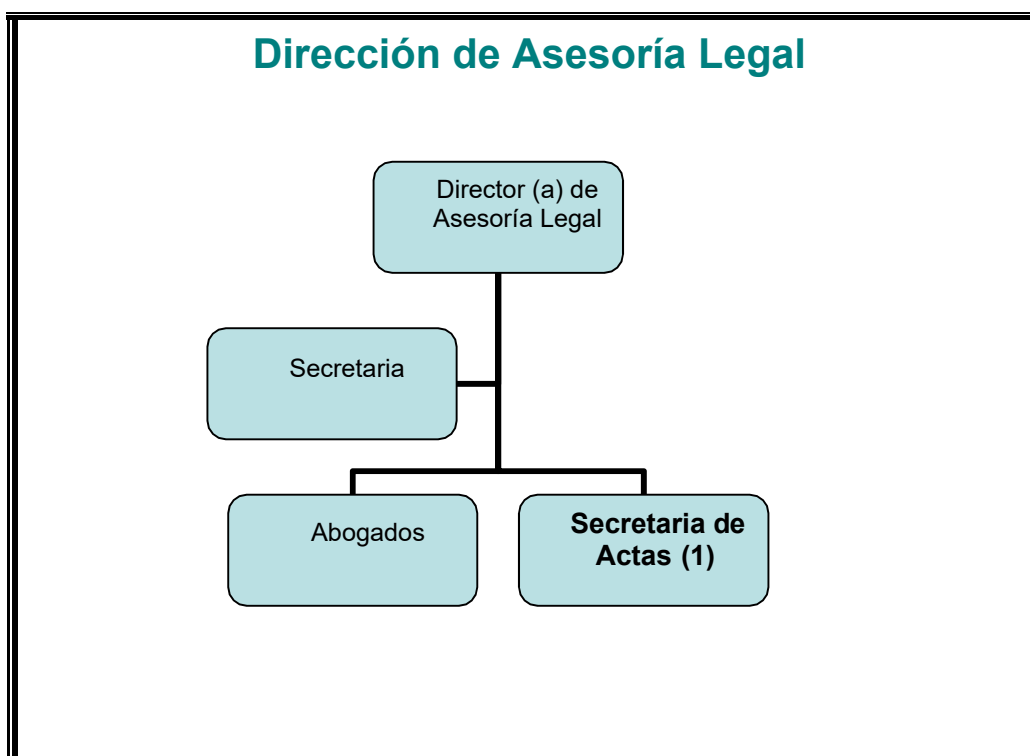
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que trabaja sin supervisión constante y no se atemoriza con los problemas.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel mínimo necesario, en el que la persona puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes organizar y presentar datos numéricos.</p> | Mínimo necesario |

| | |
|--|-------|
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre.</p> | Bueno |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo.</p> | Bueno |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | Bueno |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | Bueno |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Secretaria de Actas | Departamento: Asesoría Legal | Código: PRO-LEG-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Directora de Asesoría Legal | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Redactar las actas de las sesiones de la Junta Directiva, así como las correspondientes a las Comisiones de PROCOMER. Además de elaborar documentos jurídicos, estudiar los códigos, leyes, jurisprudencia y reglamentos pertinentes para determinar la legislación aplicable para brindar su recomendación. |

Tareas

Diarias:

- Coordinar aspectos logísticos y operativos de sesiones de Junta Directiva y Comisiones (antes, durante, y después de cada reunión) con diversos Departamentos y con los señores directores.
- Estudiar la legislación, doctrina y jurisprudencia para brindar soporte a los acuerdos de Junta Directiva y para la elaboración de consultas jurídicas emitidas por la Dirección de Asesoría Legal.
- Brindar asesoría legal, si se requiere por la Dirección de Asesoría Legal, a diversos departamentos de PROCOMER.
- Guardar absoluta discreción con el manejo de información confidencial tanto de la Junta Directiva como del Departamento Legal.
- Estudiar y elaborar carteles para las contrataciones de PROCOMER.
- Elaborar contratos de diversa índole de PROCOMER.
- Efectuar investigaciones específicas de alguna ley o reglamento para aplicar a los casos particulares que se presenten.
- Elaborar los informes legales sobre los presuntos incumplimientos de los beneficiarios de los Regímenes Especiales de Exportación.
- Elaborar y autenticar los documentos requeridos por la institución.
- Emitir criterios legales sobre diferentes aspectos evaluados e investigados, a beneficiarios de los regímenes especiales de exportación, Instituciones públicas, funcionarios de PROCOMER.
- Atender diversas consultas verbales como escritas efectuadas por la Dirección de Asesoría Legal y los miembros de la Junta Directiva, con la autorización del superior inmediato.
- Brindar información a diversas dependencias de PROCOMER y COMEX, así como otras entidades estatales, con la aprobación del superior inmediato.
- Actualización sobre cambios, derogaciones y emisiones que se den en el ámbito jurídico, conocer sus implicaciones y analizar el impacto que puedan tener para PROCOMER y el resto de la administración activa.
- Asistir en diversas labores a la Dirección de Asesoría Legal en aspectos de carácter profesional.
- Asistir a Comisiones institucionales como representante de la Asesoría Legal.
- Custodiar los libros de Junta Directiva, Comisiones e información confidencial institucionales.

| |
|--|
| <p><u>Semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir a las Comisiones y redactar las actas correspondientes. ▪ Notificar los acuerdos de Junta Directiva y Comisiones, consignar un registro de los mismos. ▪ Realizar todas las diligencias judiciales, sobre los diferentes juicios que existen contra la institución. |
| <p><u>Quincenales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir a las sesiones de Junta Directiva y redactar las actas correspondientes. ▪ Elaborar y extender de certificaciones y escrituras que sean necesarios, como resultado de la gestión que las diferentes dependencias de PROCOMER llevan a cabo. |
| <p><u>Mensuales:</u> N/A.</p> |
| <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar otras labores propias para esta clase de puestos. |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono. ▪ Impresora. ▪ Computadora portátil. ▪ Grabadora digital. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja Fondos o Valores. |
| 3. Por información | <p>Confidencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las actas de la Junta Directiva y demás Comisiones de PROCOMER. ▪ Información de la Dirección de Asesoría Legal. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos preestablecidos. |

Consecuencia de Errores

- Interpretación diversa de lo indicado por los directores en sesiones de Junta Directiva.
- Errores materiales en la redacción de acuerdos de Junta Directiva y dictámenes de la Dirección de Asesoría Legal.

Supervisión

Ejercida:

No tiene personal a su cargo.

Recibida:

Es supervisado por el Director de Asesoría Legal de manera general por la apreciación de resultados en las tareas asignadas.

Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales: las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.

Enfermedades y accidentes: existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados.

Esfuerzo mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, calcular, analizar, coordinar, concentración, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Funcionarios de la Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República y Poder Judicial, en la coordinación de diversos aspectos jurídicos de interés para la institución.

Internas

Se relaciona con:

- Directores de Junta Directiva, Gerentes, Directores de área, Jefes y funcionarios de otros departamentos en la resolución de casos y suministros de información.

Perfil de la persona

| Formación académica |
|--------------------------|
| Licenciatura en Derecho. |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regímenes de exportación. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de dos años en legislación laboral, comercial, específicamente en administración de Regímenes de Exportación. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| N/A. | | | |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Intermedio |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado al Colegio de Abogados de Costa Rica. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Emprende acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales. | Alto |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. | Alto |

| | |
|--|-------|
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. | Bueno |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura. | Bueno |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que trabaja sin supervisión constante y no se atemoriza con los problemas. | Mínimo necesario |
| <u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel mínimo necesario, en el que la persona puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes organizar y presentar datos numéricos. | Mínimo necesario |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel bueno, en el que la persona establece objetivos que superan el promedio y los cumple casi siempre. | Bueno |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc. | Alto |

| | |
|--|--------------|
| <p><u>Trabajo en equipo</u> El nivel requerido de trabajo en equipo es bueno, debido a que la persona debe contar con la capacidad de animar y motivar a los demás. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</p> | <p>Bueno</p> |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Se requiere de una persona que demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.</p> | <p>Bueno</p> |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|



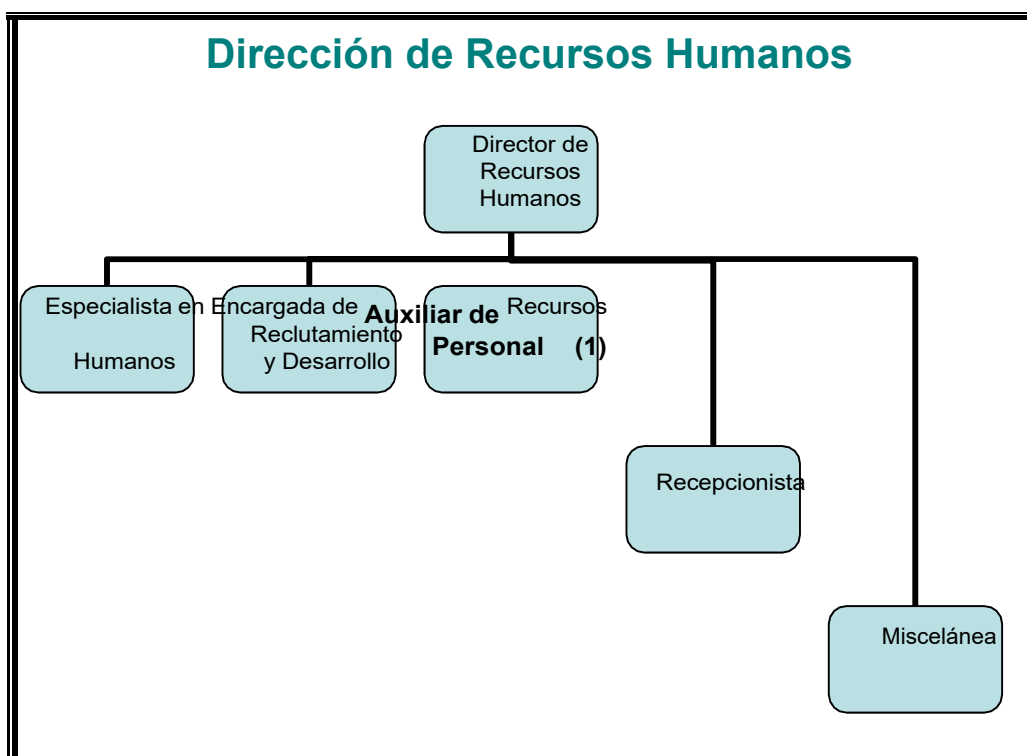
**PROMOTORA DEL COMERCIO
EXTERIOR DE COSTA RICA**



Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Auxiliar de Personal | Departamento: Recursos Humanos | Código: PRO-RH-001 |
| Puesto del jefe inmediato: Director de recursos humanos | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Realizar trabajos de apoyo y asistencia a la Dirección de Recursos Humanos, es responsable de realizar actividades en cualquiera de las áreas específicas dentro de la Dirección. Esta a cargo de trámites específicos relacionados con las actividades operativas de Administración de Personal. |

Tareas

Diarias:

- Contestar el teléfono, atendiendo consultas tanto internas (salarios, vacaciones, incapacidades, etc.) como externas (sobre verificación de referencias, solicitud de certificaciones de tiempo laborado, actualización de base de datos, información general sobre el personal).
- Confeccionar constancias de salario, de tiempo laborado y de fondo de pensiones.
- Elaborar, tramitar y archivar todo tipo de documentos entre ellos ordenes de pago, vales de caja chica, cartas, memorandos, boletas de salida de equipo, solicitud de suministros.

Semanales:

- Realizar los cambios correspondientes en el sistema de CODISA (inclusiones y exclusiones de personal), actualizándolo para incluirlo en el maestro de empleados (se incluye cambios de puesto, salarios, gerencias, jefes, etc.).
- Crear niveles salariales, puestos nuevos.
- Confeccionar todo tipo de acciones de personal: ingreso, despido, renuncia, aumentos, incapacidades, licencias, etc. y aplicar dichas acciones de personal una vez que están debidamente firmadas.
- Mantener el archivo actualizado confeccionando las carpetas y expedientes que sean necesarios para actualizar el mismo.

Quincenales: N/A

Mensuales:

- Actualizar los datos que se reportan a la C.C.S.S.
- Incluir provisionalmente al personal de nuevo ingreso en la planilla de riesgos del trabajo. Elaborar y enviar la correspondencia en la cual se informa sobre la salida fuera del país del personal para que los mismos sean cubiertos con la póliza de riesgos.
- Preparar la información con los parámetros necesarios para el cálculo de las liquidaciones y enviarlos a planillas para la respectiva elaboración y posteriormente darle el debido trámite.

- Llevar un control tanto electrónico como manual de las vacaciones que solicita cada funcionario, esto incluye imprimir, archivar, adjuntar, las boletas que se reciben por medio del Asistente.
- Llevar un control tanto electrónico como manual del control de marcas de cada funcionario.
- Llevar un control de los contratos por tiempo definido y de las respectivas liquidaciones de personal.
- Coordinar la actividad de cumpleaños.

Otros:

- Incluir o excluir como asociados de ASOPROCOMER al personal.
- Realizar los aumentos de ley correspondientes en el sistema. (cada seis meses)
- Coordinar la confección de los uniformes y elaborar un cuadro con la información de las piezas que se realizará cada funcionaria, así mismo, informar sobre el total que deberá cancelar cada una y la forma de pago.
- Solicitar información de la variación de los salarios del servicio interno para proceder con el cambio en la base de los salarios de los Directores Comerciales, para el cálculo del Impuesto de la renta.
- Coordinar las actividades para las celebraciones especiales como: día de la secretaria, día del padre, día de la madre, fiesta de fin de año.
- Coordinar y buscar opciones para la decoración navideña.
- Realizar y revisar los expedientes de las personas del Convenio COMEX-PROCOMER. (currículo, perfil, correspondencia enviada y recibida).
- Modificar la tabla de impuesto sobre la renta emitida por el Ministerio de Hacienda a nivel de sistema.
- Notificar la realización de la declaración anual de bienes inmuebles a los Gerentes y Miembros de la Junta Directiva de PROCOMER.
- Entregar las declaraciones de bienes inmuebles a legal para autenticar.
- Enviar las declaraciones ante la Contraloría General de la República.
- Realizar las proyecciones del presupuesto de salarios de todos los puestos de PROCOMER.
- Realizar otras labores propias del puesto.

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|---|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Fax. ▪ Impresora. ▪ Trituradora de Papel. ▪ Equipo audiovisual. ▪ Emplastificadora. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | Efectivo (vales de caja chica) |
| 3. Por información | Confidencial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones de personal. ▪ Salarios. ▪ Expedientes de Funcionarios. |
| 4. Por toma de decisiones | Solucionar problemas y coordinar el área de reuniones y conferencias (salas y equipo). |

| Consecuencia de Errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atraso en el trámite de pago de algún funcionario, lo que causaría molestias al funcionario. |

| Supervisión | |
|---|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a su cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisado por el Director de Recursos Humanos de manera Directa por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo, específicamente en inclusión y exclusión adecuada de los funcionarios en planillas, elaboración de acciones de personal, pago adecuado de funcionarios que no están en planillas y el adecuado rebajo de dinero en el salario de cada funcionario. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas. |

Enfermedades y accidentes: existe poca probabilidad de sufrir accidentes y alguna probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.

Esfuerzo físico: es ocasional y se utiliza en actividades como: levantar objetos pesados.

Esfuerzo mental: es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar, organizar, calcular, analizar, coordinar, concentración, etc.

Relaciones de trabajo

Externas

Se relaciona con:

- Instituto Nacional de Seguros, para el trámite de pólizas.
- Cancillería, en la coordinación de nombramientos diplomáticos.
- Proveedores, para la compra de material publicitario.

Internas

Se relaciona con:

- Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de su misma y otras áreas en asuntos relacionados: con el personal de la institución, vacaciones, citas médicas, incapacidades, uniformes, etc.

Perfil de la persona

Formación académica

Bachiller en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.

Cursos y conocimientos

- Legislación laboral costarricense.

Experiencia

Experiencia mínima de un año en el área de Recursos Humanos.

Idiomas

| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
|--------|--------|------|----------|
| Inglés | 25% | 25% | 25% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Básico |
| Power Point | Básico |
| Internet | Básico |
| Windows | Básico |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia B1. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso bueno, que apoye e instrumente las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. | Bueno |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe contar con la capacidad de establecer sus objetivos considerando los posibles beneficios que obtendrá la Institución. Emprende acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables. | Bueno |

| | |
|---|-------|
| <p><u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad alto, en el que se refleje la capacidad de modificar sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales.</p> | Alto |
| <p><u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores.</p> | Bueno |
| <p><u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel alto de responsabilidad, donde la persona desempeña las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.</p> | Alto |
| <p><u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos.</p> | Bueno |
| <p><u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel bueno, en el que la persona entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</p> | Bueno |

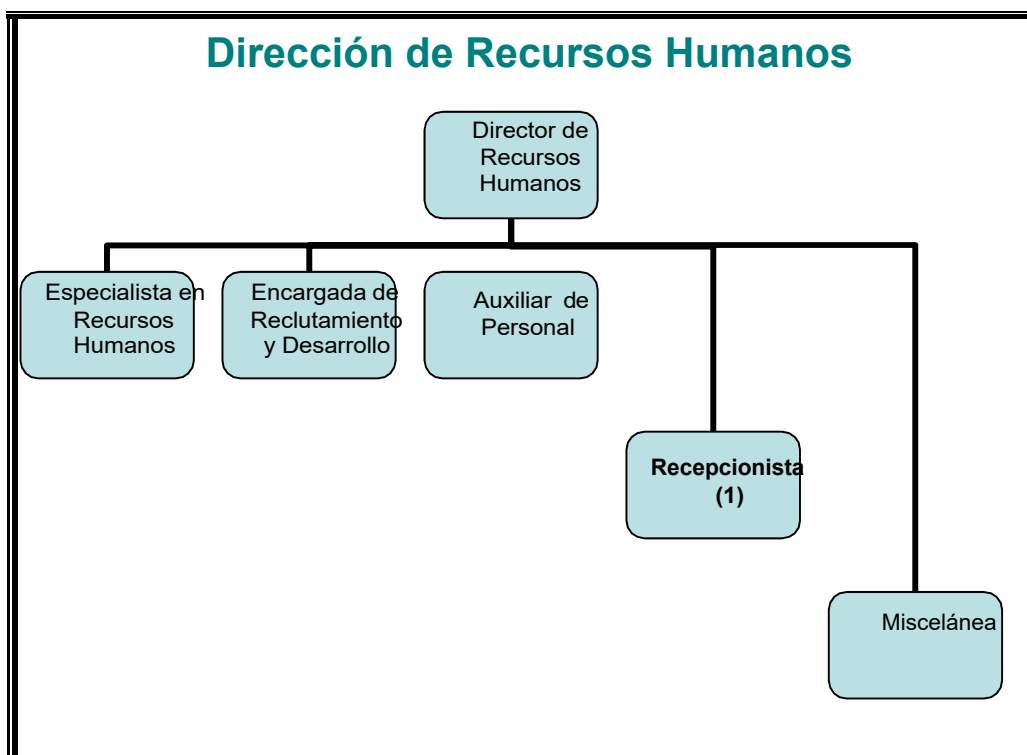
| Específicas | Nivel requerido |
|--|-----------------|
| <p><u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de un nivel bueno, en el cual se necesita una persona que busca nuevas responsabilidades. Habla cuando no esta de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior, pero expresa adecuadamente su desacuerdo y presenta su posición en forma clara y segura.</p> | Bueno |
| <p><u>Innovación</u> El nivel requerido es bueno y debe ser una persona que cuente con la capacidad de presentar soluciones a problemas o situaciones de los clientes que la institución no había ofrecido nunca.</p> | Bueno |
| <p><u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.</p> | Alto |

| | |
|--|------------------|
| <p><u>Habilidad analítica</u> Debe de contar con un nivel mínimo necesario, en el que la persona puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes organizar y presentar datos numéricos.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Productividad</u> Se requiere de un nivel mínimo necesario, en el cual la persona cumple con los objetivos de productividad establecidos de acuerdo con lo esperado.</p> | Mínimo necesario |
| <p><u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario un alto grado de tolerancia a la presión, debido a que se requiere a una persona que logre los objetivos propuestos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, etc.</p> | Alto |
| <p><u>Trabajo en equipo</u> Se requiere de una persona que fortalece el espíritu de equipo en toda la organización.</p> | Alto |
| <p><u>Modalidades de contacto</u> Debe ser una persona que Demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión.</p> | Bueno |

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Realizado por: Gema Hernández Bonilla.</p> | <p>Aprobado por:</p> |
|---|-----------------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Recepcionista | Departamento: Recursos Humanos | Código: PRO-RH-002 |
| Puesto del jefe inmediato: Director de recursos humanos | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|---|
| Atender la central telefónica y transferir las llamadas a los diferentes departamentos para que puedan ser atendidos. Además, atender a los visitantes y orientarlos con el fin de que puedan ser atendidos en las diferentes oficinas. |

| Tareas | |
|--|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir todo tipo de documentación, así como atender a los clientes internos y externos de la empresa, personal o telefónicamente. ▪ Atender la Central telefónica y trasladar llamadas. ▪ Atender y resolver consultas o brindar información, relacionada con las actividades de la empresa, personal o telefónicamente. ▪ Orientar a los clientes que se apersonan a la empresa sobre la ubicación de la(s) oficina(s) de interés que visita. ▪ Atender y evacuar consultas que le presenten los superiores y funcionarios de la institución con respecto al trabajo que le compete. ▪ Recibir la correspondencia que ingresa a PROCOMER. ▪ Asistir el consultorio médico en el seguimiento de citas de los funcionarios y en la entrega de medicamentos. ▪ Controlar y entregar las pólizas nulas. ▪ Asistir al CIEX (Centro de Información al exportador). | |
| <u>Semanales:</u> N/A | |
| <u>Quincenales:</u> N/A | |
| <u>Mensuales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir a la Dirección de Recursos Humanos. | |
| <u>Otros:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar la correspondencia que ingresa a PROCOMER. ▪ Solicitar directorios de PROCOMER. ▪ Realizar otras labores propias del puesto. | |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de cómputo básico. ▪ Central telefónica. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |

| | |
|---------------------------|---|
| 3. Por información | No maneja información confidencial. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de Errores |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferir mal una llamada. ▪ Traspapelar la correspondencia interna. ▪ Brindar información errónea. ▪ Todo lo anterior causaría una mala imagen de la institución, por brindar un mal servicio al cliente. |

| Supervisión | |
|---|--|
| <u>Ejercida:</u> No tiene personal a su cargo. | <u>Recibida:</u> Es supervisada por el Director de Recursos Humanos de manera indirecta por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas asignadas, específicamente, en la asistencia puntual, responsabilidad al atender y hacer pasar a las personas a los diferentes departamentos o reuniones, así como el buen trato con estas personas. |

| Condiciones de trabajo |
|--|
| <u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son deficientes. |
| <u>Enfermedades y accidentes:</u> existe alguna probabilidad de sufrir accidentes y una mediana probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto. |
| <u>Esfuerzo físico:</u> el puesto no requiere de este tipo de puesto. |
| <u>Esfuerzo mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: planear, controlar y organizar. |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades de gobierno, clientes y empresas privadas atendiéndolos telefónica o personalmente. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes, Directores, Jefes y funcionarios de su misma y otras áreas al recibir y transferir las llamadas que ingresan a la central telefónica. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|-------------------------------------|
| Diplomado en secretariado bilingüe. |

| Cursos y conocimientos |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio al cliente. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de un año en servicio al cliente. |

| Idiomas | | | |
|----------------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| Inglés | 75% | 75% | 75% |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| Excel | Intermedio |
| Word | Intermedio |
| Power Point | Intermedio |
| Internet | Básico |
| Windows | Intermedio |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|---|-----------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe ser una persona que trabaja para alcanzar los estándares definidos por los niveles superiores, en los tiempos previstos y con los recursos que se le asignan. | Grado mínimo |

| | |
|---|------------------|
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe ser una persona que aplica normas que dependen de cada situación o procedimientos para alcanzar los objetivos globales de la institución. | Mínimo necesario |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel bueno de responsabilidad, donde la persona cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios. | Bueno |
| <u>Capacidad de aprender</u> La persona debe contar con una muy buena capacidad de aprendizaje, en la que adopte nuevos esquemas y modelos. | Bueno |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel mínimo necesario, en el que la persona conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función. | Mínimo necesario |

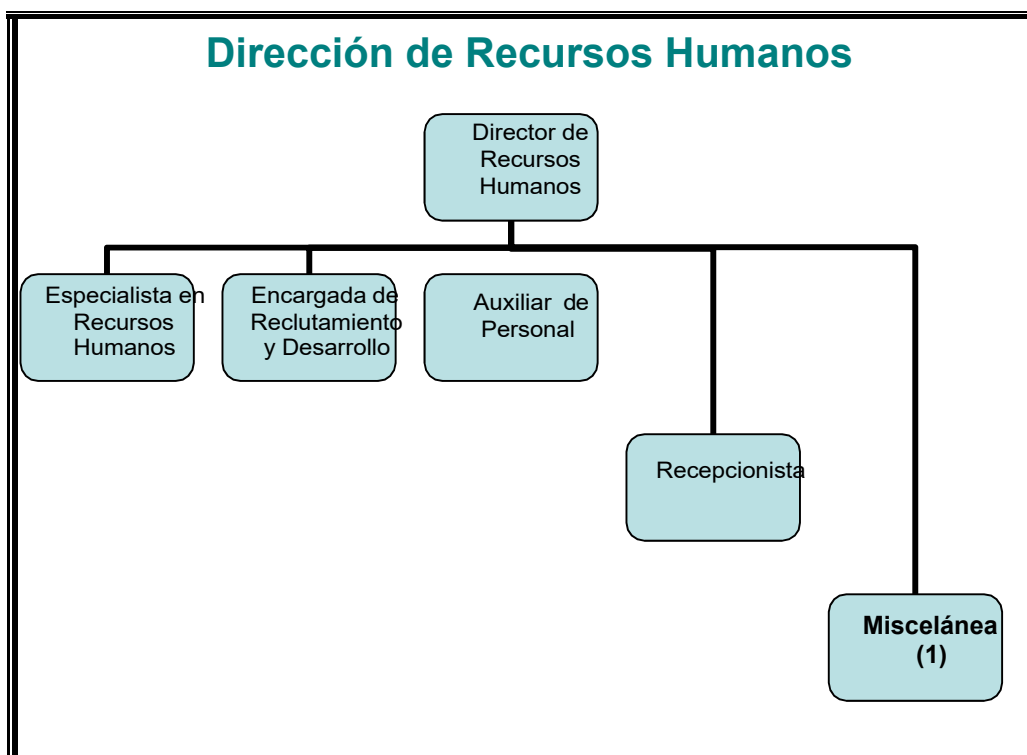
| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que trabaje sin requerir supervisión, que muestra confianza en sí mismo y aparece seguro ante los demás. | Grado mínimo |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que trabaja sin supervisión constante y no se atemoriza con los problemas. | Mínimo necesario |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel mínimo necesario, en el cual la persona cumple con los objetivos de productividad establecidos de acuerdo con lo esperado. | Mínimo necesario |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo. | Bueno |

| | |
|--|--------------|
| <u>Trabajo en equipo</u> Se requiere de una persona que coopera y que realiza la parte de trabajo que le corresponde. | Grado mínimo |
| <u>Modalidades de contacto</u> Debe contar con una alta capacidad de comunicación clara y precisa. | Alto |

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|

Dirección de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Nombre del puesto: Miscelánea | Departamento: Recursos Humanos | Código: PRO-RH-003 |
| Puesto del jefe inmediato: Director de recursos humanos | Jornada laboral: Lunes a Viernes 8 a.m. a 5 p.m. | Fecha: Octubre, 2007 |



Perfil del puesto

| Resumen del puesto |
|--|
| Ejecutar labores relacionadas con la atención de reuniones, además de recoger y distribuir la correspondencia a los diferentes departamentos |

| Tareas | |
|--|--|
| <u>Diarias:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar el café de en los diferentes departamentos. ▪ Ordenar las salas de sesiones para atender las reuniones. ▪ Llevar y traer correspondencia al correo cuando se requiera y distribuir entre el personal tanto la correspondencia que ingresa como la interna. ▪ Revisar que los servicios sanitarios estén acondicionados con papel higiénico, toallas de manos, jabón líquido manos. | |
| <u>Semanales:</u> N/A | |
| <u>Quincenales:</u> N/A | |
| <u>Mensuales:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar requisición de suministros de bodega para el edificio y realizar las compras. | |
| <u>Otros:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar otras labores propias del puesto. | |

| Responsabilidades del cargo | |
|------------------------------------|--|
| 1. Por equipo de oficina | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfonos del quinto piso. ▪ Computadora del consultorio. |
| 2. Por manejo de fondos o valores | No maneja fondos o valores. |
| 3. Por información | No maneja información confidencial. |
| 4. Por toma de decisiones | Se apega a políticas y procedimientos establecidos. |

| Consecuencia de Errores | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Repartir mal la correspondencia, lo que provocaría un atraso en algún trámite o respuesta por parte de la institución. | |

| Supervisión | |
|--|--|
| <p><u>Ejercida:</u></p> <p>No tiene personal a su cargo.</p> | <p><u>Recibida:</u></p> <p>Es supervisado por Director de Recursos Humanos de manera directa en aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo, específicamente en el buen servicio en las reuniones programadas durante el día y la correcta entrega de la correspondencia.</p> |

| Condiciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Condiciones ambientales:</u> las condiciones de trabajo en las que se desempeña son buenas.</p> |
| <p><u>Enfermedades y accidentes:</u> existe poca probabilidad de sufrir accidentes y no existe probabilidad de padecer enfermedades en el desempeño del puesto.</p> |
| <p><u>Esfuerzo físico:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: levantar y bajar objetos pesados.</p> |
| <p><u>Esfuerzo mental:</u> es frecuente y se utiliza en actividades como: organizar, calcular y concentración.</p> |

| Relaciones de trabajo |
|---|
| <p><u>Externas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visitantes en la realización de sus labores diarias. |
| <p><u>Internas</u></p> <p>Se relaciona con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Miembros de junta directiva, Gerentes, Jefes y funcionarios, en la atención de reuniones. |

Perfil de la persona

| Formación académica |
|---|
| Estudios finalizados de Bachillerato de Secundaria. |

| Cursos y conocimientos |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etiqueta y protocolo. |

| Experiencia |
|--|
| Experiencia mínima de seis meses en labores similares. |

| Idiomas | | | |
|---------|--------|------|----------|
| Idioma | Hablar | Leer | Escribir |
| N/A | | | |

| Paquetes computacionales | |
|--------------------------|-----------------|
| Paquete | Nivel requerido |
| N/A. | |

| Inducción |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos ISO 9001:2000. ▪ Aspectos generales sobre PROCOMER. ▪ Acciones Correctivas y Preventivas. ▪ Control Documental y Registros |

| Requisitos legales |
|--------------------|
| N/A. |

| Competencias | |
|--|------------------|
| Cardinales | Nivel requerido |
| <u>Compromiso</u> Se requiere una persona con un nivel de compromiso alto, que apoye e instrumente todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. | Alto |
| <u>Orientación al cliente</u> Se requiere de una persona con un nivel de orientación al cliente alto, el cual se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas. | Alto |
| <u>Orientación a los resultados</u> Debe ser una persona que trabaja para alcanzar los estándares definidos por los niveles superiores, en los tiempos previstos y con los recursos que se le asignan. | Grado mínimo |
| <u>Flexibilidad – Adaptabilidad</u> Debe contar con un nivel de flexibilidad y adaptabilidad bueno, en el que la persona decide qué hacer en función de la situación y modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. | Bueno |
| <u>Autocontrol</u> Debe de contar con un nivel bueno de autocontrol, con la capacidad de actuar con calma ante situaciones difíciles en el desempeño de sus labores. | Bueno |
| <u>Responsabilidad</u> Se requiere de un nivel bueno de responsabilidad, donde la persona cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios. | Bueno |
| <u>Capacidad de aprender</u> Debe ser una persona que aprende nuevos esquemas y modelos asimilando los conceptos impartidos. | Mínimo necesario |
| <u>Calidad de trabajo</u> Se necesita de un nivel mínimo necesario, en el que la persona conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función. | Mínimo necesario |

| Específicas | Nivel requerido |
|--|------------------|
| <u>Confianza en sí mismo</u> Se requiere de una persona que trabaje sin requerir supervisión, que muestra confianza en sí mismo y aparece seguro ante los demás. | Grado mínimo |
| <u>Iniciativa</u> Se requiere una persona que trabaja sin supervisión constante y no se atemoriza con los problemas. | Mínimo necesario |
| <u>Productividad</u> Se requiere de un nivel mínimo necesario, en el cual la persona cumple con los objetivos de productividad establecidos de acuerdo con lo esperado. | Mínimo necesario |
| <u>Tolerancia a la presión</u> Es necesario una persona que habitualmente alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo. | Bueno |
| <u>Trabajo en equipo</u> Se requiere de una persona que coopera y que realiza la parte de trabajo que le corresponde. | Grado mínimo |

| | |
|--|----------------------|
| Realizado por: Gema Hernández Bonilla. | Aprobado por: |
|--|----------------------|