



MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS



*Colegio de Profesionales En
Criminología de Costa Rica*

Elaborado por:	Cargo	Aprobado por:
Xochilt Silva Cajina	Directora Ejecutiva	Junta Directiva
MA-DE-002	Versión: DE-2	Fecha:



Contenido

Objetivo	2
Objetivos específicos	3
Alcance.....	3
Responsables.....	3
Estructura	3
Nombre del Puesto: Dirección Ejecutiva.....	5
Nombre del Puesto: Asistente de Fiscalía.....	9
Nombre del Puesto: Asistente Secretaría Junta Directiva.....	12
Nombre del Puesto: Ejecutiva de Cobros.....	14
Nombre del Puesto: Asistente Administrativa.....	17
Nombre del Puesto: Servicio al Agremiado	20
Nombre del Puesto: Ejecutivo de Capacitación y Desarrollo	23
Nombre del Puesto: Ejecutivo de Mercadeo y Comunicación.....	26

Objetivo



Fundamentar el programa de reclutamiento y selección del personal del Colegio de Profesionales en Criminología de Costa Rica (CPCCR), a fin de orientar a los colaboradores, en cuanto al tipo de tareas por realizar en los diferentes puestos y procesos de trabajo; asimismo, determinar el personal requerido, cuando existan plazas vacantes o se requiera efectuar reestructuraciones de personal; todo ello con el objeto de lograr un mejor servicio por parte de la institución y generar un fundamento sólido para el mantenimiento del Sistema de Salarios del Colegio.

Objetivos Específicos

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

Alcance

El Manual Descriptivo de Puestos se elabora como parte del esfuerzo institucional para promover la transparencia institucional no solo hacia el gremio de colegiados sino también hacia todas las personas colaboradoras del CPCCR.

Responsables de Elaborar el Manual

- ❖ El representante de la Dirección Ejecutiva deberá elaborar el Manual de Puestos y mantenerlo actualizado.
- ❖ La Dirección Ejecutiva deberá revisar, conocer y supervisar los procesos contenidos en el presente documento; además, en caso de que se propongan modificaciones del Manual, deberá presentárselas a la Junta Directiva del Colegio.
- ❖ La Dirección Ejecutiva deberá mantener actualizados los perfiles de los puestos y comunicarles de manera oportuna los cambios a los colaboradores de la institución.
- ❖ La Junta Directiva deberá revisar y aprobar este procedimiento y se lo comunicará a los agremiados para la respectiva aprobación.

Estructura



Las descripciones de las clases de puestos del Manual son de carácter general y están orientadas a guiar el quehacer institucional en pro del logro de los objetivos y no a limitar en ninguna forma la ejecución de las funciones propias de los diferentes puestos y departamentos del Colegio.

Cada una de las secciones del Manual se divide por departamento y en ella se desligan los perfiles correspondientes a cada dependencia.

Los perfiles de puesto se componen de:

1. Objetivo del Puesto: describe la contribución del puesto a la organización.
2. Puesto inmediato al que reporta: jefatura inmediata.
3. Puestos que le reportan: esto aplica si la persona que ocupa el puesto tiene a otros puestos a su cargo.
4. Requisitos del puesto de trabajo: formación académica, experiencia y conocimientos adicionales del puesto.
5. Competencias requeridas: se conceptualizan las competencias para el desempeño del puesto.
6. Contenido: funciones o acciones que se realizan en el puesto; de cada una se define la temporalidad correspondiente.
7. Responsabilidades del puesto: compromisos y obligaciones a los cuales cada empleado debe dar respuesta de acuerdo con la función que ocupa.
8. Interrelación: la relación que puede existir internamente con otros departamentos, o bien, externamente, con otras organizaciones.
9. Indicadores de gestión: son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso.



Nombre del Puesto: Dirección Ejecutiva

Información del puesto	
Departamento:	Dirección Ejecutiva
Supervisión Recibida:	Junta Directiva
Supervisión ejercida:	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cantidad reportes directos: 0
Nombre de puestos que supervisa:	Todos Los Departamentos de la institución

Objetivo general de puesto
Planificar, dirigir, coordinar y evaluar todas las actividades relacionadas con la organización, la administración y el funcionamiento de todas las dependencias administrativas que aportan un valor agregado al Colegio de Profesionales en Criminología de Costa Rica, así como velar por que las disposiciones, los reglamentos y las directrices que emanan de los Órganos Superiores del Colegio, como, la Asamblea y Junta Directiva, sean aplicadas adecuadamente.

Funciones del Puesto / Actividades principales del puesto
<ul style="list-style-type: none">➤ Participar en las sesiones de la Junta Directiva, con voz, pero sin voto.➤ Ejecutar los acuerdos de la Junta Directiva que sean de su competencia.➤ Coordinar, con las comisiones que corresponda, la administración de los recursos materiales, así como el acceso, uso y disfrute de las instalaciones del Colegio. Coordinará, además, con las sedes y organizaciones gremiales lo referente a los recursos asignados a ellas.➤ Supervisar, bajo la figura y responsabilidad de Administrador del Contrato, la correcta ejecución de los contratos y las contrataciones de bienes y servicios que realice el Colegio.➤ Garantizar el mantenimiento completo, actualizado y registrado del inventario de bienes y activos del Colegio.➤ Informar, a la Junta Directiva, de todos los recursos administrativos incoados contra actos emanados del Colegio.➤ Administrar, de manera eficiente y segura, los recursos informáticos y tecnológicos del Colegio.➤ Proponer a la Junta Directiva, los diversos planes o acciones para mejorar los recursos y servicios tecnológicos.➤ Supervisar el mantenimiento del Archivo Central de documentos de la Institución, incluyendo la custodia de los libros legales del Colegio.➤ Gestionar los servicios de, seguridad, conserjería y otros contratados por el Colegio.



- Proponer lineamientos ejecutivos y normativos para el adecuado funcionamiento del Colegio y presentarlos a Junta Directiva para su respectiva aprobación.
- Coordinar, junto con la Tesorería y el Departamento de Contabilidad, todos los procesos de contratación de bienes y servicios del Colegio.
- Coordinar la planificación, la organización, la ejecución y el control de los procesos administrativos del Colegio.
- Realizar la evaluación administrativa de la institución.
- Gestionar el recurso humano administrativo institucional, previa información y aprobación de la Junta Directiva.

Requisitos del puesto:

Formación Académica	Licenciatura En Administración de Empresas
Especialidad	Administración
Experiencia	3 años en puestos relacionados
Conocimientos	Ley general de Administración Pública
Herramientas y/o sistemas	Paquetes Office Intermedio y Avanzado
Requerimientos legales:	Incorporado al Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas
Idioma	Inglés - Avanzado
Otros	N/A

Competencias del Puesto

Nombre de la competencia	Definición
Comunicación	Capacidad de escuchar, formular preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos.
Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de integrar un grupo y de trabajar junto con otros en pro de un objetivo común.
Iniciativa	Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios.
Productividad	Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, para mejorar y mantener altos niveles de rendimiento.
Resolución de Conflictos	Enfrentamiento de múltiples situaciones, basado en el aprendizaje y la aplicación de conocimientos para buscar, implementar y evaluar posibles soluciones a los conflictos.



Competencias de Liderazgo	
Desarrollo de Personas	Motivación y acompañamiento a otros en su formación y desarrollo profesional.
Liderazgo	Dirección de personas o de equipos de trabajo, mediante el aporte de objetivos, instrucciones y guía, según se requiera.

Responsabilidades Generales del Puesto	
Por procesos o funciones	
Cumplimiento de buenas prácticas de desarrollo. Supervisión del cumplimiento y la implementación adecuada de todos los procesos.	
Seguridad de otros	
Asume su responsabilidad por la seguridad de los colaboradores con sus labores administrativas	
Acceso y grado de confidencialidad de la información	
Por el tipo de labores que realiza, tiene acceso a información confidencial que debe manejar.	
Responsabilidad por activos, equipos e insumos	
Velar por el uso correcto y cuidado de los equipos a su cargo.	
Consecuencias del error	
Los errores cometidos tienen impacto en la parte financiera y en la imagen tanto de la empresa como de los Agremiados. A nivel técnico, el error en el ejercicio del puesto afecta los tiempos de entrega de los compromisos con los clientes de la Institución.	
Iniciativa	
Labora con independencia y gran iniciativa, siguiendo instrucciones muy detalladas de la Junta Directiva; así como normas, métodos y procedimientos estructurados y de carácter general, originados por tareas de considerable variedad, que implican decisiones de importancia.	

Condiciones de Trabajo	
Riesgos normales de oficina Podrá desplazarse fuera de las instalaciones de la oficina para atender reuniones, capacitaciones u otros compromisos.	
Horario: L a V, de 7:30am a 4:30pm (con disponibilidad de horario flexible). Permite la opción de teletrabajo, previa coordinación y autorización de la Presidencia de la Junta Directiva.	



Relaciones con otras áreas, departamentos o personas	
Internas	Relaciones Externas
Junta Directiva Personas Agremiadas	Agremiados y Proveedores

Políticas o documentos relacionados con el cargo
Ley orgánica del Colegio de Profesionales en Criminología, N° 8831, de 28 de abril de 2010 Reglamento Interno del Colegio de Profesionales en Criminología de Costa Rica.



Nombre del Puesto: Asistente de Fiscalía

Información del puesto		
Departamento:	Fiscalía	
Supervisión Recibida:	Fiscalía	
Supervisión ejercida:	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cantidad reportes directos: 0
Nombre de puestos que supervisa:	N/A	

Objetivo general de puesto

Colaborar con el fiscal, en las labores y actuaciones de investigación de los hechos denunciados, así como en el cumplimiento de las funciones asignadas a la Fiscalía del Colegio de Profesionales en Criminología de Costa Rica.

Funciones del Puesto / Actividades principales del puesto

- Colaborar con la Fiscalía, en el cumplimiento de las funciones asignadas por ley a este Departamento.
- Ejecutar las investigaciones y los estudios que solicite la Fiscalía.
- Preparar los informes generados de las investigaciones y demás eventos que le solicite la Fiscalía.
- Instaurarse como Director del Procedimiento y ser garante del debido proceso, en concordancia con la Ley general de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.
- Elaborar los proyectos de formalización o el archivo de las denuncias definitivas o provisionales.
- Elaborar las notificaciones, los oficios y otros documentos relacionados con la investigación preparatoria de la Fiscalía.
- Elaborar las constancias de entrega de copias, entrega de documentos y concurrencia de las partes, entre otras.
- Realizar las actividades de gestión de documentos, disposiciones, requerimientos y demás actos de la Fiscalía. Notificaciones
- Elaborar y foliar todos los expedientes de los casos en conocimiento de la Fiscalía.
- Custodiar los expedientes y los legajos de pruebas en el archivo de la Fiscalía.
- Realizar el manejo, la custodia, el registro y el archivo de los expedientes de la Fiscalía.
- Asistir al Fiscal en la realización de diligencias, dentro y fuera del Colegio.
- Asistir al Fiscal en la toma de declaraciones a los sujetos procesales durante las audiencias.
- Asistir a reuniones u otras actividades del Colegio en la que se solicite su apoyo.
- Realizar un informe mensual sobre las actividades ejecutadas y entregárselo al fiscal titular.



- Colaborar, de ser necesario, con la asistencia administrativa, en los actos protocolarios referentes a las juramentaciones.
- Ser vocero suplente, cuando así lo requiera el Colegio.
- Realizar el trámite correspondiente a las notificaciones sobre los procesos de suspensión y los expedientes que se encuentran en custodia de la Fiscalía.
- Participar en giras y visitas programadas a entes públicos o privados, donde se coordinen, por parte del Departamento de Fiscalía, espacios para dar a conocer trámites y convenios específicos del Colegio.
- Coordinar, cuando la Junta Directiva lo considere necesario, reuniones en entidades públicas o privadas, para crear espacios informativos sobre el perfil de los profesionales en Criminología.
- Colaborar como asistente a las sesiones ordinarias y extraordinarios del Tribunal de Honor.
- Asistir, cuando necesario a las sesiones ordinarias y extraordinarias de los órganos colegiados.
- Participar en la Comisión de Presupuesto y en la preparación y formulación de los objetivos y los programas de trabajo, el Plan Anual Operativo, los anteproyectos de presupuesto y el control interno institucional, entre otros, de conformidad con las prioridades que indique el fiscal titular; además, velar por el correcto desarrollo; todo ello en ausencia del Fiscal.
- Cumplir las demás funciones administrativas que le asigne la Dirección Ejecutiva, previa comunicación y coordinación con la Fiscalía del Colegio de Profesionales en Criminología de Costa Rica.

Requisitos del puesto:

Formación Académica	Bachillerato en Criminología.
Especialidad	Criminología
Experiencia	4 años de Experiencia en Atención a Clientes
Conocimientos	Los propios de la profesión
Herramientas y/o sistemas	Paquetes Office Intermedio-Avanzado.
Requerimientos legales:	Incorporado al Colegio de "Profesionales en Criminología de Costa Rica.
Idioma	N/A
Otros	



Competencias del Puesto	
Nombre de la competencia	Definición
Comunicación	Capacidad de escuchar, formular preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos.
Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de integrarse a un grupo y de trabajar junto con otros en pro de un objetivo común.
Iniciativa	Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios.
Productividad	Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, para mejorar y mantener altos niveles de rendimiento.
Resolución de Conflictos	Enfrentamiento de múltiples situaciones, mediante el aprendizaje y la aplicación de conocimientos para buscar, implementar y evaluar posibles soluciones para los conflictos.



Nombre del Puesto: Asistente Secretaría de Junta Directiva

Información del puesto	
Departamento:	Junta Directiva
Supervisión Recibida:	Secretaría Junta Directiva
Supervisión ejercida:	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cantidad reportes directos: 0
Nombre de puestos que supervisa:	N/A

Objetivo general de puesto

Colabora con la Junta Directiva en el área Administrativa; se encarga de la documentación y el seguimiento de los acuerdos.

Funciones del Puesto / Actividades principales del puesto

- Distribuir la correspondencia dirigida a la Junta Directiva, la Dirección Ejecutiva, el Tribunal de Honor, el Tribunal Electoral, las Comisiones y los demás entes prestatarios de servicios relacionados con el Colegio.
- Confeccionar, redactar y llevar el control de los oficios, según los acuerdos tomados por la Junta Directiva en las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Llevar el control de las actas.
- Llevar el control de los suministros de la Junta Directiva, del Tribunal de Honor, el Tribunal Electoral y las Comisiones.
- Atender las solicitudes de la Secretaría en cuanto al envío de correspondencia y la inclusión de esta en las agendas de las sesiones de la Junta Directiva.
- Dar continuidad a los oficios pendientes de ser entregados a la Secretaría de la Junta Directiva.
- Confeccionar las actas, en coordinación con Secretaría. Además, prestar todas las colaboraciones que le solicite la Secretaría de la Junta Directiva para el buen funcionamiento del Colegio.
- Enviar las convocatorias a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva.
- Atender a las personas miembros de la Junta Directiva de este Colegio.
- Coordinar las comisiones y planificar reuniones, a solicitud de la Junta Directiva, las 4 comisiones permanentes y las diversas comisiones específicas del Colegio.
- Colaborar con el Tribunal Electoral en los diferentes procesos que se requieran
- Cumplir con las demás unciones que le sean asignadas por la Secretaría o la Presidencia de la Junta Directiva, en la ausencia de quienes ocupan esos cargos.



Requisitos del puesto:	
Formación Académica	Técnico Medio en Secretariado Ejecutivo o Estudios Relacionados con el puesto.
Especialidad	Secretaria
Experiencia	1 año de experiencia en labores similares.
Conocimientos	N/A
Herramientas y/o sistemas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de paquetes informáticos ▪ Manejo de herramientas de oficina ▪ Excelente ortografía y redacción.
Requerimientos legales:	N/A
Idioma	N/A
Otros	N/A

Competencias del Puesto	
Nombre de la competencia	Definición
Comunicación	Capacidad de escuchar, formular preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva y exponer aspectos positivos.
Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, integrarse a un grupo y trabajar junto con otros en pro de un objetivo común.
Iniciativa	Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios.
Productividad	Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, para mejorar y mantener altos niveles de rendimiento.
Resolución de Conflictos	Enfrentamiento de múltiples situaciones, mediante el aprendizaje y la aplicación de conocimientos para buscar, implementar y evaluar posibles soluciones a los conflictos.



Nombre del Puesto: Ejecutiva de Cobros

Información del puesto		
Departamento:	Financiero	
Supervisión Recibida:	Dirección Ejecutiva	
Supervisión ejercida:	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cantidad reportes directos: 0
Nombre de puestos que supervisa:	N/A	

Objetivo general de puesto

Responsable de la captación de recursos económicos, provenientes de las personas agremiadas, La naturaleza de las funciones es organizar, coordinar, supervisar y ejecutar todas las actividades relacionadas con el proceso de cobro.

Funciones del Puesto / Actividades principales del puesto

- Realizar la facturación mensual en los primeros cinco (5) días del mes, para todos los agremiados respecto del pago de la colegiatura.
- Solicitar posibles mejoras en el Sistema Interno Financiero Contable (CINGE).
- Resolver diariamente las dudas, consultas o solicitudes referentes a trámites financieros y contables.
- Tramitar los comprobantes de pago correspondientes a colegiaturas y demás pagos que realicen los agremiados.
- Realizar el envío, mediante correo electrónico, de estados de cuenta masivos a todos los agremiados.
- Supervisar el ingreso oportuno de los recibos del pago al Sistema contable. (Aplicación de depósitos).
- Dar seguimiento a los pagos no identificados e investigar su procedencia, para poder asignárselos al agremiado correspondiente.
- Identificar cada depósito o transferencia realizada por las personas agremiadas a las cuentas del Colegio destinadas al cobro de la colegiatura.
- Estudiar cada uno de los expedientes y estados de cuenta de las personas incorporadas a este Colegio Profesional y atender las consultas generadas, junto con el Departamento de Contabilidad.
- Analizar mensualmente los estados de cuenta de las personas agremiadas que en el pago de las colegiaturas presenten una morosidad que no supere los seis (6) meses. Este



análisis se efectúa con el propósito de iniciar el proceso de suspensión del agremiado moroso.

- Registrar mensualmente la plantilla de la colegiatura, mediante la deducción de planilla y el cargo automático de las entidades que así lo permitan como el Ministerio de Hacienda, el Poder Judicial, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), entre otros.
- Realizar, vía telefónica o por correo electrónico, el acercamiento a la persona agremiada morosa, para ejecutar el cobro correspondiente.
- Confeccionar, tramitar y dar seguimiento a los procesos y las transacciones de los arreglos de pago que realicen los agremiados.
- Generar informes del estado de morosidad en los primeros cinco(5) días del mes de la cartera de agremiados por plazo de vencimiento de facturas, las gestiones de arreglo de pago, las deducciones de planilla o el cargo automático, los depósitos no identificados y los casos específicos que se generen (Antigüedad de Saldos).
- Brindar asistencia con logística a eventos especiales del Colegio, tales como capacitaciones o actos protocolarios, entre otros.
- Custodiar y manejar la caja chica del Colegio.
- Realizar el arqueo de la caja chica, junto con la Presidencia y la Tesorería, e informar a la Tesorería de la necesidad de reabastecer el fondo de caja chica.
- Generar los reportes bancarios para ejecutar la aplicación de las Colegiaturas.
- Realizar, todos los meses, un reporte en Excel de transacciones correspondientes a Cuentas Por Pagar.
- Realizar el Excel de los gastos fijos de las Cuentas por Pagar.
- Confeccionar en el Ampo de Contabilidad el encargo de servicio al agremiado: deberá imprimir todas las facturas; la Tesorería enviará a Financiero los comprobantes, la factura electrónica y el documento de respaldo del gasto.
- Verificar y determinar los centros de costo de cada transacción. En caso de no saberlos, se consultará a la Tesorería y, finalmente, se agregarán al ampo de Contabilidad.
- Confeccionar la Planilla administrativa quincenal.
- Realizar el registro en Excel de las dietas (Desglose de pagos a la Junta Directiva).
- Llevar el control de las vacaciones de los colaboradores del Colegio.
- Realizar en el sistema el cambio de categoría de incorporaciones y retiro voluntario.
- Cumplir con las demás funciones que le encomienden la Dirección Ejecutiva y la Tesorería.



Requisitos del puesto:

Formación Académica	Técnico Medio en Contabilidad, Administración o carrera afín.
Especialidad	Contabilidad
Experiencia	1 año de experiencia en puestos similares.
Conocimientos	Gestión de Cobro
Herramientas y/o sistemas	Paquetes Office.
Requerimientos legales:	N/A
Idioma	N/A
Otros	N/A

Competencias del Puesto

Nombre de la competencia	Definición
Comunicación	Capacidad de escuchar, formular preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, así como de exponer aspectos positivos.
Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de integrarse a un grupo y trabajar junto con otros en pro de un objetivo común.
Iniciativa	Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios.
Productividad	Tendencia al logro de resultados, con metas desafiantes por encima de los estándares, para mejorar y mantener altos niveles de rendimiento.
Resolución de Conflictos	Enfrentamiento de múltiples situaciones, mediante el aprendizaje y la aplicación de conocimientos para buscar, implementar y evaluar posibles soluciones a los conflictos.



Nombre del Puesto: Asistente Administrativa

Información del puesto		
Departamento:	Servicio al Cliente	
Supervisión Recibida:	Dirección Ejecutiva	
Supervisión ejercida:	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cantidad reportes directos: 0
Nombre de puestos que supervisa:	N/A	

Objetivo general de puesto

Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos para la elaboración y revisión de la documentación necesaria, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos y lograr resultados oportunos, a fin de garantizar la prestación efectiva del servicio.

Funciones del Puesto / Actividades principales del puesto

- Atender la central telefónica del CPCCR.
- Revisar diariamente, en colaboración con el Departamento de Plataforma de Servicios, las dudas, consultas o solicitudes que realizan las personas agremiadas, por los diferentes medios de comunicación (WhatsApp, Correo, teléfono y otros con los que cuenta el Colegio).
- Recibir y atender diariamente a los agremiados que se apersonan a la sede del Colegio.
- Recibir y tramitar solicitudes de reincorporación, de retiro voluntario y de jubilación de los agremiados.
- Actualizar oportunamente la base de datos de agremiados, según los formularios completados por las personas incorporadas.
- Realizar el cobro con datafono de colegiaturas, incorporaciones, sellos blancos, solicitud de documentación (constancias y certificaciones), carné, retiro voluntario, reincorporaciones o arreglos de pago, entre otros.
- Recibir los comprobantes de pago en físico de los agremiados y realizar la inclusión respectiva en el Sistema de Facturación; posteriormente, notificar al Departamento de Cobros para lo que corresponda.
- Tramitar diariamente el cierre de ingresos (Datafono) del Colegio y entregarlo semanalmente al Departamento de Contabilidad.
- Asistir a la Dirección Ejecutiva en las diferentes tareas que le solicite, tanto administrativas como de atención al agremiado.
- Cumplir con las demás funciones que le encomiende la Dirección Ejecutiva.



- Registrar en un Excel, para el Departamento de Contabilidad, todos los pagos que ingresan por SINPE MOVIL,
- Realizar un reporte de las marcas registradas en el reloj marcador del Colegio, y generar los usuarios en los casos de colaboradores de nuevo ingreso.
- Llevar un control, por medio de un Excel, del Inventario de cafetería, limpieza, y suministros de oficina
- Llevar el registro de entrega de las compras, el control de lo que se recibe para actualizar el inventario.
- Revisar y gestionar el correo electrónico de solicitudes@criminologia.or.cr
- Revisar el correo electrónico de facturacion@criminologia.or.cr y verificarlo con las facturas físicas que lleguen de compras y de todos los proveedores.
- Llevar un registro de las cuentas por pagar y enviarlas a la Tesorería, para el respectivo pago; comprobar, además, que las mismas estén pagadas. Posteriormente, se entregan las facturas canceladas a Financiero para su respectivo registro en el Sistema.
- Realizar un oficio respecto de la separación del reciclaje, enviarlo a la Dirección Ejecutiva para su respectiva firma y remitirlo a la Municipalidad de San José.
- Llevar la agenda personal de la Presidencia de la Junta Directiva y cumplir con las demás funciones que ella le encomiende.
- Cumplir otras funciones a solicitud de la Dirección Ejecutiva y la Presidencia.

Requisitos del puesto:

Formación Académica	Bachillerato en Educación Media
Especialidad	Servicio al Cliente
Experiencia	1 año de experiencia en atención de la central telefónica y el manejo de clientes difíciles.
Conocimientos	N/A
Herramientas y/o sistemas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de paquetes informáticos ▪ Manejo de herramientas de oficina ▪ Excelente ortografía y redacción.
Requerimientos legales:	N/A
Idioma	N/A
Otros	N/A



Competencias del Puesto	
Nombre de la competencia	Definición
Comunicación	Capacidad de escuchar, formular preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, así como de exponer aspectos positivos.
Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, integrarse a un grupo y de trabajar junto con otros en pro de un objetivo común.
Iniciativa	Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios.
Productividad	Tendencia al logro de resultados, con metas desafiantes por encima de los estándares, para mejorar y mantener altos niveles de rendimiento.
Resolución de Conflictos	Enfrentamiento de múltiples situaciones, mediante el aprendizaje y la aplicación de conocimientos para buscar, implementar y evaluar posibles soluciones a los conflictos.



Nombre del Puesto: Servicio al Agremiado

Información del puesto	
Departamento:	Servicio al Cliente
Supervisión Recibida:	Dirección Ejecutiva
Supervisión ejercida:	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cantidad reportes directos: 0
Nombre de puestos que supervisa:	N/A

Objetivo general de puesto

Gestionar las distintas solicitudes de los agremiados, de manera clara, completa y oportuna, aportando de manera permanente al mejoramiento continuo, la automatización y la innovación de los procesos asociados a la atención de las personas agremiadas.

Funciones del Puesto / Actividades principales del puesto

- Revisar diariamente las dudas, consultas o solicitudes que las personas agremiadas realizan por los diferentes medios de comunicación institucionales: correo electrónico, WhatsApp, llamadas telefónicas y redes sociales.
- Recibir las solicitudes de incorporación y cerciorarse de que estas reúnen todos los requisitos establecidos en la Ley y el reglamento interno de Colegio.
- Llevar el control de las nuevas solicitudes de incorporación.
- Llevar el control de los carnés, los títulos, los porta títulos y los sellos blancos de los nuevos agremiados.
- Cotizar y contratar los servicios de alimentación, transporte, mantelería, y toda la logística para los actos de juramentación.
- Tomar de fotografías para la elaboración de carnés.
- Tramitar el proceso de cambio de grado académico cuando así lo soliciten los agremiados...
- Tramitar la reposición del carné por el extravío o vencimiento.
- Confeccionar las constancias o certificaciones solicitadas por los agremiados.
- Realizar las cartas para los agremiados y hacer efectivos los convenios.
- Buscar convenios para los agremiados, y darles seguimiento a los ya celebrados.
- Actualizar oportunamente la Base de Datos del Colegio.
- Tramitar el proceso de solicitud, pedido, entrega y registro de los sellos blancos.
- Realizar los cambios en la página Web de las categorías de agremiados e incluir las imágenes respectivas.
- Incluir a los nuevos agremiados en la página Web y en el Sistema correspondiente.



- Organizar el proceso de incorporación y juramentación.
- Actualizar el expediente digital de las personas agremiadas.
- Crear el expediente digital y físico de las personas agremiadas.
- Confeccionar los expedientes físicos y digitales de los nuevos incorporados.
- Administrar los correos electrónicos gremiales y los de la Junta Directiva.
- Redactar los oficios correspondientes a la entrega de documentos, justificaciones y afines.
- Elaborar los títulos del Curso de Ética y los de las incorporaciones.
- Enviar los comprobantes de pago de los trámites a Contabilidad para su aplicación.
- Elaborar boletines en MailChimp para los agremiados.
- Elaborar firmas del correo institucional.
- Brindar apoyo logístico para las Asambleas ordinarias o extraordinarias de la Junta Directiva.
- Llevar el control de las redes sociales FB, Instagram y Twitter.
- Realizar las publicaciones y revisiones para redes sociales, según solicitud expresa de cada comisión o de la Presidencia.
- Crear los slider para el Colegio.
- Descargar videos y charlas para subirlas al canal YouTube.
- Publicar diariamente contenidos programados, en las distintas redes sociales del Colegio.
- Apoyar charlas virtuales mediante la plataforma StreamYard.
- Gestionar el Canal de YouTube por medio del manual respectivo.
- Apoyar a la persona encargada de comunicación, en las transmisiones en vivo y en la grabación de materiales.
- Cumplir las demás funciones asignadas por la Dirección Ejecutiva, previa coordinación con la Presidencia del Colegio.

Requisitos del puesto:

Formación Académica	Bachiller Educación Media Estudiante en alguna de las Ciencias que Incorpora nuestro Colegio.
Especialidad	Servicio al Cliente
Experiencia	1 año de experiencia en labores relacionadas con el puesto.
Conocimientos	N/A
Herramientas y/o sistemas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de herramientas de oficina ▪ Manejo de paquetes informáticos
Requerimientos legales:	N/A
Idioma	N/A
Otros	N/A



Competencias del Puesto	
Nombre de la competencia	Definición
Comunicación	Capacidad de escuchar, formular preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, así como de exponer aspectos positivos.
Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de integrarse a un grupo y trabajar junto con otros en pro de un objetivo común.
Iniciativa	Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios.
Productividad	Tendencia al logro de resultados, con metas desafiantes por encima de los estándares, para mejorar y mantener altos niveles de rendimiento.
Resolución de Conflictos	Enfrentamiento de múltiples situaciones, mediante el aprendizaje y la aplicación de conocimientos, para buscar, implementar y evaluar posibles soluciones a los conflictos.



Nombre del Puesto: Ejecutivo de Capacitación y Desarrollo

Información del puesto	
Departamento:	Desarrollo Profesional
Supervisión Recibida:	Dirección Ejecutiva
Supervisión ejercida:	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cantidad reportes directos: 0
Nombre de puestos que supervisa:	N/A

Objetivo general de puesto

Planificar, dirigir y coordinar las actividades de capacitación y desarrollo dirigidas a los agremiados y al personal de la organización.

Funciones del Puesto / Actividades principales del puesto

- Analizar las necesidades de formación, para desarrollar nuevos programas o modificar y mejorar los ya existentes.
- Evaluar, en cada caso, el desempeño del instructor y la eficacia de los programas de capacitación, para formular recomendaciones de mejora.
- Planificar y ejecutar acciones encaminadas a formar y mantener actualizados a los agremiados, en temas de relevancia.
- Brindar asesoría a las demás dependencias y organizaciones en materia de capacitación y formación técnica.
- Proporcionar orientación adecuada para la solución de las dudas o sugerencias que puedan presentarse con los agremiados en esta área.
- Crear el material publicitario necesario para las actividades de capacitación y desarrollo.
- Gestionar la colocación de la publicidad en los medios oficiales del Colegio.
- Crear la logística de la actividad formativa, en lo referente al lugar de desarrollo, la alimentación y el uso del equipo audiovisual, entre otros.
- Buscar las personas idóneas para brindar las capacitaciones en los diversos campos.
- Crear el formulario de inscripción para cada actividad.
- Crear la lista de registro para cada actividad.
- Notificar a las personas participantes, por los medios oficiales del Colegio, la confirmación de su asistencia a la actividad.
- Ingresar en el Sistema Interno de la institución a quienes participen en cada actividad.
- Notificar al área financiera cuando la actividad lo requiera.



- Llevar el control de las personas que, por alguna razón administrativa, no puedan inscribirse en alguna actividad.
- Realizar y coordinar los certificados de participación de cada actividad.
- Coordinar actividades interinstitucionales.
- Dar apoyo administrativo en las actividades que organice el Colegio.
- Buscar y solicitar las cotizaciones requeridas para la compra de algún bien o la contratación de algún servicio.
- Gestionar la publicación de las diferentes actividades de capacitación y desarrollo, en los medios oficiales del Colegio, tales como la página Web y las redes sociales, entre otros. Gestionar el Desarrollo la revista del Colegio.
- Cumplir con las demás funciones asignadas por la Dirección Ejecutiva, previa coordinación con la Presidencia.

Requisitos del puesto:

Formación Académica	Bachiller criminología, deseable licenciado en criminología.
Especialidad	Criminología
Experiencia	2 años de experiencia en labores similares.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento en diseño de capacitaciones ▪ Servicio al Cliente ▪ Conocimiento de herramientas tecnológicas
Herramientas y/o sistemas	Paquetes Office Intermedio-Avanzado
Requerimientos legales	Incorporado al Colegio Respectivo.
Idioma	N/A
Otros	N/A

Competencias del Puesto

Nombre de la competencia	Definición
Comunicación	Capacidad de escuchar, formular preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, así como de exponer aspectos positivos.
Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de integrarse a un grupo y de trabajar junto con otros en pro de un objetivo común.
Iniciativa	Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios.
Productividad	Tendencia al logro de resultados, con metas desafiantes por encima de los estándares, para mejorar y mantener altos niveles de rendimiento.



Resolución de Conflictos	Enfrentamiento de múltiples situaciones, mediante el aprendizaje y la aplicación de conocimientos para buscar, implementar y evaluar posibles soluciones a los conflictos.
--------------------------	--



Nombre del Puesto: Ejecutivo de Mercadeo y Comunicación

Información del puesto		
Departamento:	Mercadeo	
Supervisión Recibida:	Dirección Ejecutiva	
Supervisión ejercida:	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cantidad reportes directos: 0
Nombre de puestos que supervisa:	N/A	

Objetivo general de puesto
Planificar y ejecutar las estrategias de mercadeo y comunicación para apoyar a las diferentes áreas institucionales.

Funciones del Puesto / Actividades principales del puesto
<ul style="list-style-type: none">➤ Elaborar e implementar el Plan Anual de Mercadeo y Comunicación del Colegio.➤ Coordinar y supervisar las redes sociales (Twitter, Página Web, Facebook, Instagram).➤ Realizar y distribuir los boletines informativos.➤ Diseñar y ejecutar actividades promocionales.➤ Diseñar y ejecutar material publicitario.➤ Brindar apoyo a la unidad de Servicio al Agremiado.➤ Crear y afianzar alianzas con organizaciones y personas afines.➤ Promocionar los proyectos que desarrolle el Colegio.➤ Asesorar respecto de la necesidad de publicidad y sobre los temas y las presentaciones de la publicidad.➤ Coordinar con el vocero del Colegio entrevistas en los diferentes medios de comunicación.➤ Desarrollar el plan promocional para los lanzamientos de la revista institucional.➤ Distribuir los diferentes materiales del Colegio a las personas agremiadas e instituciones, públicas o privadas.➤ Cumplir con las demás funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva.



Requisitos del puesto:

Formación Académica	Estudiante avanzado de publicidad, mercadeo o comunicación.
Especialidad	Mercadeo
Experiencia	Un año de experiencia en labores similares a las del puesto.
Conocimientos	N/A
Herramientas y/o sistemas	Dominio de herramientas tecnológicas
Requerimientos legales	N/A
Idioma	N/A
Otros	N/A

Competencias del Puesto

Nombre de la competencia	Definición
Comunicación	Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, así como de exponer aspectos positivos.
Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar integrarse a un grupo y trabajar junto con otros en pro de un objetivo común.
Iniciativa	Capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios.
Productividad	Tendencia al logro de resultados, con metas desafiantes por encima de los estándares, para mejorar y mantener altos niveles de rendimiento.
Resolución de Conflictos	Enfrentamiento de múltiples situaciones, mediante el aprendizaje y la aplicación de conocimientos para buscar, implementar y evaluar posibles soluciones a los conflictos.

Actualizado por:

Aprobado por.