



Nombre del Cargo: Misceláneo(a) 1			
Estrato	Operativo	Clase de puesto	Misceláneo(a) de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Servicios Básicos
Ubicación organizacional	Unidades organizativas de los niveles central, regional y/o local	Proceso de trabajo	Gestión de servicios básicos y de apoyo Atención al Cliente Interno y Externo
Jefatura inmediata	Jefe (a) de unidades organizativas de los niveles central, regional y/o local	Jefatura que antecede	Superior del jefe inmediato de las unidades organizativas de los niveles central, regional y/o local
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades operativas y rutinarias para la atención de requerimientos diversos de clientes internos y externos, apoyando en acciones como: labores sencillas de oficina, atención de consultas, suministro de información, actualización de registros, organización y archivo de documentos, distribución de correspondencia, fotocopiado, escaneo, digitación de documentos preelaborados; acomodo, traslado, carga y descarga de equipo y materiales; limpieza, ornato de oficinas e instalaciones, entre otras; con el fin de coadyuvar en la prestación de servicios básicos y de apoyo a la unidad organizativa.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Apoyo de actividades básicas de oficina	Actividad 1 Apoyar en labores sencillas de oficina, tales como: fotocopiar, escanear, digitar notas y formularios preelaborados, sellar, rotular y foliar documentos, hacer anotaciones en libros o tarjetas, llevar registros de recepción y salida de materiales, ordenar y archivar documentos, hacer legajos de diarios, revistas y documentos, participar en el cotejo de datos sencillos, entre otros, siguiendo lineamientos estrictos sobre las actividades encomendadas.		
	Actividad 2 Resolver consultas y suministrar información sencilla a superiores, compañeros y público en general, atendiendo de manera personal, electrónica y telefónica las consultas y gestiones sencillas que plantean los usuarios internos y externos, a fin de brindarles la orientación requerida, desde una perspectiva inclusiva y con un enfoque integral.		
	Actividad 3 Realizar las labores administrativas tales como retirar, ordenar y distribuir correspondencia, circulares, boletines, informes, publicaciones, y otros documentos, materiales y valores, en las diferentes instituciones públicas y/o empresas privadas; así como mantener controles sobre las labores asignadas velando por que se cumplan de acuerdo con los planes establecidos y se tomen las medidas de control interno para minimizar la comisión de errores.		
Resultado 2 Realización de diversas actividades sencillas operativas	Actividad 1 Recibir, distribuir, estibar mercancías, bienes y activos diversos en un área destinada para dicho propósito, produciendo los respectivos controles, velando por las condiciones óptimas para el cuidado de los activos que está manipulando y guardando las normas de seguridad laboral.		
	Actividad 2 Coadyuvar, cuando así se requiera, en la preparación y entrega de reportes sobre el traslado, carga y descarga de equipo y materiales, señalando las irregularidades encontradas tanto por daño, pérdida u otras variables que pueden incidir en el desarrollo de las labores encomendadas y otros aspectos de interés contrarios a lo solicitado por su jefatura inmediata o en detrimento de los planes establecidos.		
	Actividad 3 Reportar a su superior inmediato cualquier situación anómala de fallas de equipos, materiales e insumos de oficina que haya sufrido daño, pérdida u otras anomalías durante el traslado, carga y descarga sea por situaciones climáticas imprevistas, por descuido, sustracción u otra que afecte los intereses y objetivos institucionales.		



<p>Resultado 3</p> <p>Aseo y limpieza en la planta física de una Institución y/o zonas verdes, así como de la desinfección y esterilización de equipo</p>	<p>Actividad 1</p> <p>Realizar, cuando así se requiera, actividades de limpieza general de instalaciones, oficinas, salas de reuniones y de espera, comedores, servicios sanitarios, pasillos, bodegas, talleres, zonas verdes y alrededores, manteniéndolas ordenadas, limpias y con condiciones favorables de desinfección constante, proyectando una buena imagen institucional y procurando la minimización de riesgos que atenten contra la salud y la seguridad laboral.</p>	
	<p>Actividad 2</p> <p>Colaborar, cuando así se requiera, en la preparación y servicio de café, bebidas y alimentos en reuniones o eventos especiales, lavado de vajillas, tazas y otros utensilios, realización de compras y mandados relacionados con la actividad descrita, atendiendo instrucciones generales o bien como parte de su trabajo de rutina, para brindar apoyo a otros funcionarios en la atención de visitantes o en eventos que se le solicite colaboración.</p>	
	<p>Actividad 3</p> <p>Limpiar y dar mantenimiento a los equipos, instrumentos, materiales, herramientas y otros objetos requeridos para el desempeño de las actividades que tiene asignadas, cuidando que las áreas de trabajo se encuentren limpias y ordenadas, respetando los lineamientos de las autoridades para el mantenimiento de áreas de trabajo libres de elementos que atenten contra la salud y seguridad laboral.</p>	
<p>Resultado 4</p> <p>Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 1</p> <p>Rendir ante su superior inmediato, un informe periódico de labores, mismo que describirá las actividades realizadas y productos obtenidos durante ese periodo, con el fin de generar evidencia de su contribución al logro de los objetivos y metas establecidas para la unidad organizativa.</p>	
	<p>Actividad 2</p> <p>Realizar cualquier otra actividad relacionada con el cargo que desempeña y cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, Ley General de Administración Pública, Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Salud y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.</p>	
<p>Factores de Clasificación Asociados</p>		
<p>Independencia</p>	<p>Supervisión ejercida</p>	<p>Entorno de trabajo</p>
<p>Su independencia para actuar y para tomar decisiones es mínima, ya que trabaja siguiendo las instrucciones precisas de su jefatura inmediata, así como en apego a la legislación, normativa, procedimientos y reglamentos institucionales que regulan su ámbito de competencia, en aspectos como horarios, reglas de orden disciplinario, presentación personal, seguridad e higiene ocupacional, entre otros.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas operativas, así como mediante la valoración de los resultados obtenidos, la calidad y oportunidad de su trabajo, la forma en cómo se desenvuelve y como maneja las responsabilidades asignadas, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, su</p>	<p>No aplica</p>	<p>Lugares:</p> <p>Sus funciones se realizan en las oficinas e instalaciones de la unidad organizativa del Ministerio de Salud en donde se ubique el cargo. Algunas de las tareas encomendadas pueden requerir el desplazamiento constante a nivel institucional, así como hacia otras instituciones públicas y empresas privadas.</p> <p>Ambiente:</p> <p>Su ambiente de trabajo puede variar, ya sea que se desempeñe en lugares cerrados, en condiciones normales de una oficina, desarrolle funciones en instalaciones diversas (corredores, bodegas, baños, oficinas, comedores, jardines u otros) o de desplace constantemente entre diferentes unidades organizativas y entidades públicas y privadas. Por lo anterior, podría verse expuesto a condiciones climáticas y ambientales variantes, tales como: temperaturas cambiantes, contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras.</p> <p>Condiciones:</p> <p>Las condiciones del cargo pueden variar de acuerdo con la naturaleza de sus funciones. Si sus labores se enfocan en brindar apoyo en labores básicas de oficina, esto podría ameritar mantenerse en una posición sedente durante gran parte de la jornada laboral. Cuando la naturaleza de sus funciones se centra en labores administrativas relativas como apoyo en la administración y distribución de correspondencia, documentos variados, materiales, valores u otros, le puede corresponder desplazarse constantemente a diferentes unidades organizativas de la institución, así como otras entidades públicas y/o empresas privadas. Dichas condiciones pueden provocar cansancio, así como afectaciones a la salud física y emocional, tales como: fatiga visual, padecimientos músculo-esqueléticos, estrés u otros.</p>



<p>capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender a la persona usuaria y para cumplir con los cometidos encomendados.</p> <p>Cuando ejecuta actividades sencillas de oficina debe estar dispuesto a brindar apoyo, buscar soluciones prontas y efectivas y a colaborar para lograr en forma exitosa el cumplimiento de los cometidos encomendados, los cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y discreción.</p> <p>El desempeño de sus tareas, generalmente rutinarias exige del apego a los lineamientos en materia de su competencia y a la práctica obtenida en labores similares. Debe actuar con capacidad de respuesta y con disposición para la realización de actividades y responsabilidades que le atañen.</p> <p>Debe cumplir las pautas y políticas respecto a la atención al cliente que le hayan sido suministradas.</p> <p>Debe informar a su superior jerárquico, las irregularidades encontradas por daño, pérdida u otras variables, fallas de equipos, herramientas, materiales e insumos, eventos imprevistos u otras situaciones anómalas que se presenten durante su jornada laboral, y que afecten las labores encomendadas.</p>		<p>En el caso de que sus funciones se enfoquen principalmente en la prestación de servicios de limpieza y ornato o acarreo, carga y descarga de materiales, éstos le exigen desplazamiento constante y esfuerzo físico por lo cual debe procurar mantener posturas adecuadas y cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y el volumen de su trabajo, así como la presentación de situaciones imprevistas podrían requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario.</p> <p>Adicionalmente, debe cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional y la legislación en materia de tránsito vial establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales.</p>
Modalidad de trabajo	Trabajo en oficina	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos



<p><u>Nivel de dificultad:</u> Bajo: Ejecuta actividades operativas y rutinarias para la atención de requerimientos diversos de clientes internos y externos, apoyando en acciones como: labores sencillas de oficina, atención de consultas, suministro de información, actualización de registros, organización y archivo de documentos, distribución de correspondencia, fotocopiado, escaneo, digitación de documentos preelaborados; acomodo, traslado, carga y descarga de equipo y materiales; limpieza, ornato de oficinas e instalaciones, entre otras; con el fin de coadyuvar en la prestación de servicios básicos y de apoyo a la unidad organizativa.</p> <p>Su impacto se refleja en la calidad y oportunidad que caracteriza a sus servicios en la unidad organizativa en que se ubica.</p> <p>Le puede corresponder atender consultas sencillas de los usuarios y apoyar a su superior en actividades propias del cargo.</p> <p>En su labor cotidiana puede tener acceso a información sensible o confidencial, razón por la cual debe mantener discreción de los asuntos que conoce para evitar conflictos que atenten contra los objetivos institucionales.</p> <p><u>Eficiencia que se requiere para cumplirlo:</u> Mantiene una actitud positiva y de servicio al usuario, a fin de atender los requerimientos que se presenten en la unidad organizativa.</p>	<p><u>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Equipo de trabajo de la unidad organizativa donde se ubica.• Personas funcionarias y jefaturas del nivel central, regional y local.• Representantes de instituciones públicas y privadas.• Público en general. <p><u>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones:</u> Requiere un alto nivel de relaciones interpersonales para el manejo de las relaciones constantes con usuarios internos y externos con los que debe relacionarse para orientarlos y brindar información básica en atención a consultas que le realicen, por lo que debe tener una atención adecuada, mantener ecuanimidad en cualquier situación que se le presente, tolerar la frustración y generar pensamiento positivo.</p> <p><u>Implicaciones de una mala relación:</u> Pueden ocasionar un servicio deficiente lo cual puede conllevar a crear una mala atmósfera de la unidad organizativa a la que pertenece, así como en otras unidades o dependencias que visita.</p>	<p>Es responsable por el adecuado uso, mantenimiento y custodia de los equipos, herramientas, recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, documentales, entre otros bienes que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades y debe responder por los daños o anomalías que puedan darse por su uso indebido. Debe reportar las fallas e irregularidades que detecte en procura del buen funcionamiento de dichos bienes.</p>
---	---	--



<p>Ejecuta su trabajo con calidad y oportunidad, estableciendo relaciones interpersonales positivas, transmitiendo asertivamente la información que se deriva de los asuntos en que trabaja y brindando soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.</p> <p>Implicaciones del error: Los errores predecibles e impredecibles que ocurran en el ejercicio del cargo pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Confusiones y extravío de documentos, materiales o información.• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.• Atrasos en la prestación de los servicios institucionales.• Afectación de la imagen institucional.• Accidentes y enfermedades laborales.• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa donde se desempeña.• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Mal uso de los recursos públicos asignados.• Pérdidas económicas y materiales.• Faltas a la probidad.• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles por daños a equipos de la Institución.		
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	No aplica.	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none">• Atención accesible e inclusiva al cliente.• Especificaciones, indicaciones, disolución y aplicación de los productos de limpieza• Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.	



	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia • Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud. • Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud. • Normas de salud, seguridad e higiene ocupacional aplicadas al cargo. Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense. • Paquetes ofimáticos. • Relaciones humanas. • Técnicas básicas de archivo. • Uso del equipo de limpieza (cepillo eléctrico, escobilla limpiavidrios, entre otros). • Uso de la fotocopiadora y del escáner.
--	---

Competencias

Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público.	Básico
	2. Integridad en el desempeño de la función pública.	Básico
	3. Calidad y productividad.	Avanzado
	4. Dominio y aplicación práctica.	Básico
	5. Trabajo colaborativo.	Básico

Evidencias

Las evidencias son los hechos observables y medibles que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.

Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.

Competencia 1 Compromiso en el Servicio	Comportamiento 1 Comprende los valores, políticas y objetivos de su labor y el impacto de éstas en la administración pública costarricense.
	Comportamiento 2 Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución con el servicio público.
	Comportamiento 3 Conoce y comprende las necesidades de los entes y personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad por la ciudadanía y el servicio público.
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 Su actuar es intachable, correcto y se atiene a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.
	Comportamiento 2 En el desempeño de sus funciones, hace un uso responsable de los recursos públicos, anteponiendo el bien de la organización a sus intereses personales.
Competencia 3 Calidad y productividad	Comportamiento 1 Es una persona proactiva ante el cuidado de los materiales, herramientas y equipos, y propone opciones que maximicen su rendimiento y prevengan pérdidas.
	Comportamiento 2 Cumple a cabalidad las metas que se le asignan, optimizando los tiempos de respuesta, en pro de satisfacer las necesidades del ente o persona usuaria y asegurar un trabajo confiable y seguro.



	Comportamiento 3 En el marco de las tareas encomendadas y su cumplimiento, propone formas nuevas de abordarlas y de realizarlas, que sean eficaces y maximicen los recursos con los que se cuenta.		
Competencia 4 Dominio y aplicación práctica	Comportamiento 1 Conoce de forma general su ámbito de trabajo y muestra interés por incorporar aprendizaje para realizar un adecuado uso de los recursos a su cargo.		
	Comportamiento 2 Mantiene ordenada la información, sus espacios de trabajo y sigue las normas de seguridad.		
Competencia 5 Trabajo colaborativo	Comportamiento 1 Se adapta y trabaja en distintas situaciones a pesar de que ello altere lo programado, y acepta positivamente los cambios que impactan a la organización, o a sus funciones y tareas, manteniendo información sobre los cambios relacionados con las funciones y tareas que le competen.		
	Comportamiento 2 Manifiesta respeto por las demás personas, en situaciones de controversia o desacuerdo y mantiene autocontrol cuando se presentan problemas en su grupo de trabajo.		
	Comportamiento 3 Demuestra interés y disposición para trabajar de forma integrada y colaborativa con otras personas.		
Control de Actualizaciones		No. de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:	Área de Análisis Ocupacional	Fecha:	