



<b>Cargo: Secretaria(o) 2</b>			
<b>Estrato</b>	Técnico	<b>Clase de puesto</b>	Secretario de Servicio Civil 2
		<b>Especialidad/Formación</b>	Secretariado
<b>Ubicación organizacional<sup>1</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho de Ministro(a)</li> <li>• Despacho de Viceministro(a)</li> <li>• Despacho de Director(a) General de Salud</li> <li>• Despacho de Director(a) Administrativo(a)</li> <li>• Despacho de Director(a) Regional de Rectoría de la Salud</li> <li>• Despacho de Director(a) de nivel central</li> <li>• Despacho de Auditor(a) Interna</li> </ul>	<b>Proceso de trabajo</b>	Gestión administrativa, gestión documental, atención del cliente interno y externo.
<b>Jefatura inmediata</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministro(a) de Salud</li> <li>• Viceministro(a) de Salud</li> <li>• Director(a) General de Salud</li> <li>• Director(a) Administrativo</li> <li>• Director(a) Regional de Rectoría de la Salud</li> <li>• Director(a) de nivel central</li> <li>• Auditor(a) Interno</li> </ul>	<b>Jefatura que antecede</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente(a) de la República</li> <li>• Ministro(a) de Salud</li> <li>• Viceministro(a) de Salud</li> <li>• Director(a) General de Salud</li> <li>• Director(a) Administrativo</li> </ul>
<b>Propósito del Cargo</b>			
<p>Coordinar y ejecutar labores secretariales que implican proporcionar apoyo a superiores y compañeros, mediante el control y gestión de trámites administrativos, logísticos y de enlace derivados de su gestión, en alguna de las siguientes unidades organizativas: Despacho de Ministro(a), Despacho de Viceministro(a), Despacho de Director(a) General de Salud, Despacho de Director(a) Administrativo(a), Despacho de Director(a) Regional, Despacho de Director(a) de nivel central, Despacho de Auditor(a) Interna; con el propósito de contribuir en el logro de los objetivos estratégicos de la unidad organizativa.</p>			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado 1</b> Asistencia administrativa y secretarial a su jefatura inmediata	<b>Actividad 1</b>	Asistir a su superior en la coordinación, control y seguimiento de los asuntos propios de su gestión y del Despacho, conforme a los procedimientos establecidos, manteniendo los controles correspondientes y asegurando la atención y resolución oportuna de los mismos, con el fin de facilitar su desempeño y contribuir al logro de los objetivos institucionales.	
	<b>Actividad 2</b>	Administrar la agenda de compromisos de su superior inmediato, coordinando su disponibilidad, dando seguimiento a las actividades programadas, e informando sobre la programación y ajustes necesarios, con el propósito de apoyar la gestión del tiempo y la organización del trabajo de su jefatura.	
	<b>Actividad 3</b>	Brindar apoyo administrativo y logístico para la realización de sesiones, reuniones, eventos y presentaciones de su jefatura, lo cual incluye: convocar a las sesiones, gestionar aspectos logísticos, preparar documentación y materiales, registrar grabaciones, tomar notas, elaborar actas o resúmenes, realizar comunicaciones respectivas y actualizar los libros de actas, entre otras tareas relacionadas.	

<sup>1</sup> El cargo de Secretaria(o) 2 está diseñado para brindar apoyo directo en Despachos de alto nivel, por lo que no corresponde su ubicación en unidades operativas o de apoyo administrativo distintas a las aquí indicadas.



<b>Resultado 2</b> Administración y gestión de documentos, suministros y trámites administrativos diversos	<b>Actividad 1</b> Gestionar la solicitud, recepción y seguimiento de trámites relacionados con el suministro y control de útiles y materiales, compra de bienes y servicios, adelantos de caja chica, facturas, fotocopias, cheques y otros requerimientos administrativos, con el fin de facilitar la gestión operativa del Despacho.
	<b>Actividad 2</b> Coordinar y ejecutar labores de recepción, registro, control y resguardo de documentos, activos y materiales de entrada y salida, verificando el cumplimiento de especificaciones y condiciones establecidas, así como su estado físico, para asegurar el acatamiento de los procedimientos y normas aplicables.
	<b>Actividad 3</b> Participar en la actualización de inventarios de bienes del Despacho, cuando se requiera, con el propósito de apoyar el seguimiento y control patrimonial conforme a la normativa legal vigente.
	<b>Actividad 4</b> Coordinar y desarrollar labores de administración documental, incluyendo el almacenamiento, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación y verificación de documentos físicos y electrónicos generados por el Despacho; así como la gestión de registros, bases de datos y archivos administrativos y específicos, garantizando el acceso oportuno y conforme a los procedimientos establecidos.
	<b>Actividad 5</b> Revisar y extraer información de documentos físicos o electrónicos, redactar y elaborar diversos trabajos digitalizados como oficios, circulares, correos electrónicos, reportes, actas, bitácoras, convocatorias, notificaciones, cuadros, tablas, gráficos, diapositivas, controles, boletas, guías, formularios y otros documentos necesarios para la gestión de trámites; así como tramitar respuestas a casos especiales, siguiendo dictado o instrucciones de su jefatura, con el fin de asegurar una atención eficaz y oportuna.
<b>Resultado 3</b> Atención, orientación y suministro de información por diversos medios a superiores, personal institucional, visitantes y público en general	<b>Actividad 1</b> Resolver y orientar consultas, así como suministrar información a superiores, compañeros y público en general, de forma presencial, telefónica o electrónica, canalizando las solicitudes, recolectando y distribuyendo mensajes, conforme a los procedimientos establecidos, con el propósito de mejorar la calidad del servicio brindado por el Despacho.
	<b>Actividad 2</b> Brindar asesoría y acompañamiento técnico en su ámbito de competencia, con el fin de transmitir conocimientos al personal de oficina que lo requiera, para su aplicación práctica en las labores propias del Despacho.
<b>Resultado 5</b> Ejecución de labores administrativas complementarias inherentes al cargo	<b>Actividad 1</b> Realizar y mantener actualizados registros, controles, bases de datos, sistemas de información, expedientes y otros compendios de información, que faciliten el acceso oportuno a datos confiables, la atención de requerimientos, y la emisión de criterios y recomendaciones técnicas para la toma de decisiones por parte de la jefatura.
	<b>Actividad 2</b> Participar en la identificación de necesidades de clientes internos y externos, así como en los requerimientos administrativos que apoya, con el fin de contribuir en la propuesta de procedimientos, métodos y sistemas de trabajo que promuevan mejoras en la prestación de servicios institucionales.
	<b>Actividad 3</b> Rendir informes periódicos de labores ante su superior inmediato, detallando las actividades realizadas y productos obtenidos durante el periodo, con el propósito de evidenciar su contribución al logro de los objetivos y metas de la unidad organizativa.



**Actividad 4**

Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con el cargo, y cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, Ley General de la Administración Pública, Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, Ley Marco de Empleo Público y su Reglamento, Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Salud, y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.

**Factores de Clasificación Asociados**

Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>La independencia para actuar y tomar decisiones en este cargo es limitada, ya que las funciones se desarrollan bajo instrucciones generales de la jefatura inmediata y en apego estricto a la legislación, normativa, procedimientos, protocolos y reglamentos que regulan su ámbito de competencia.</p> <p>Este cargo se desempeña exclusivamente en los Despachos previamente definidos, y no debe ser ubicado en otras unidades organizativas.</p> <p>La persona en este puesto realiza y coordina labores secretariales y administrativas de apoyo a su jefatura, en el marco de las gestiones que se desarrollan los despachos de diversas unidades organizativas. Brinda soporte logístico y administrativo para la atención de compromisos, reuniones y otros eventos institucionales.</p> <p>Asimismo, participa en la gestión de trámites administrativos diversos, tales como el suministro y control de materiales, compras, actualización de inventarios, elaboración de solicitudes, mantenimiento de controles, bases de datos y sistemas de información. Es responsable de revisar, canalizar y archivar correspondencia y documentación, así como de elaborar y digitar documentos derivados de la gestión del Despacho.</p> <p>Atiende al público, resuelve consultas y suministra información relacionada con las actividades del Despacho, ya sea de forma presencial, telefónica o electrónica. Además, brinda asesoría y acompañamiento técnico al personal de oficina en temas propios de su competencia.</p> <p>La supervisión de su trabajo se realiza mediante la verificación directa de la ejecución de sus tareas, la</p>	<p>No ejerce supervisión, pero le puede corresponder coordinar equipos de trabajo conformados por personal de menor nivel.</p>	<p><b>Lugares:</b> Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en el Despacho de Ministro(a), Despacho de Viceministro(a), Despacho de Director(a) General de Salud, Despacho de Director(a) Administrativo(a), Despacho de Director(a) Regional, Despacho de Director(a) de nivel central o Despacho de Auditor(a) Interna. Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Acuerdo de Teletrabajo cumpliendo con las disposiciones que al respecto haya emitido el jerarca institucional y la Comisión Institucional de Teletrabajo.</p> <p><b>Ambiente:</b> Realiza sus funciones en lugares cerrados en una oficina, se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales cambiantes, tales como: temperaturas variables, contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras. Dichas condiciones pueden variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo. La naturaleza de sus funciones amerita el uso frecuente de computadoras, por lo que se expone a radiación constante.</p> <p><b>Condiciones:</b> Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante gran parte de la jornada laboral, utilizando la computadora como herramienta principal de trabajo; dichas condiciones pueden provocar cansancio, así como afectaciones a la salud física y emocional, tales como: fatiga visual, lumbalgia, síndrome de túnel carpiano, estrés, dolor de cabeza, pérdida de visión, entre otros.</p> <p>La actividad demanda algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, lo cual pueden provocar enfermedades por estrés.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, le podría corresponder de acuerdo con la naturaleza y el volumen de su trabajo que su jornada se extienda a horario extraordinario.</p> <p>Debe 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>Las funciones realizadas en la modalidad de teletrabajo domiciliario se realizan en un espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, de conformidad a lo acordado en el Contrato de Teletrabajo, dentro de una jornada ordinaria de ocho horas, permitiéndole al teletrabajador (a) realizar sus actividades y facilitar el desarrollo de</p>



<p>revisión de los métodos y resultados obtenidos, la calidad y oportunidad del trabajo entregado, así como su capacidad para resolver asuntos imprevistos, cooperar con el equipo, atender al usuario y cumplir con las responsabilidades asignadas. Su desempeño es evaluado por la jefatura inmediata conforme al deber de cumplimiento y rendición de cuentas.</p> <p>Debe mantener informada a su jefatura sobre asuntos relevantes de su campo de acción, como trámites urgentes, seguimiento de plazos y requerimientos de usuarios. También debe reportar fallas en el equipo de trabajo, así como cualquier irregularidad o anomalía detectada durante el desarrollo de sus funciones.</p>		<p>ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
<p><b>Modalidad de trabajo</b></p>	<p>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo).</p>	
<p><b>Impacto de la gestión</b></p>	<p><b>Relaciones de trabajo</b></p>	<p><b>Activos, Equipo, Insumos</b></p>
<p><b>Nivel de dificultad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo: Su aporte es significativo en cuanto a coordinar y ejecutar las labores asistenciales en la ejecución y control de trámites administrativos de un Despacho, por lo que su impacto se refleja en la calidad del servicio para la unidad organizativa en la cual se desempeña, así como en el cumplimiento efectivo y oportuno de las labores de su jefatura inmediata.</li> </ul> <p>Provee el apoyo administrativo y logístico requerido por su jefatura inmediata, coadyuvando en la organización de su agenda, apoyando la logística de eventos y reuniones, preparando, gestionando y archivando documentos variados, implementando controles y registros, brindando el acompañamiento técnico requerido por el personal de oficina, prestando la debida atención de los usuarios y proveyendo la asistencia administrativa requerida por su jefatura para la resolución de trámites y ejecución de actividades de conformidad con los plazos definidos.</p>	<p><b>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de trabajo del Despacho y de la unidad organizativa donde se ubica.</li> <li>Jefaturas y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional.</li> <li>Representantes de instituciones públicas y privadas.</li> <li>Público en general.</li> </ul> <p><b>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</b></p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales para el manejo de las relaciones constantes con personas usuarias internas y externas 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</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><b>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</b></p> <p>Cumple con las tareas que se le encomiendan, apegándose a las instrucciones brindadas y a los protocolos y procedimientos establecidos. Aplica los conocimientos especializados y la experiencia previa para resolver diversos asuntos de la gestión administrativa y solicita dirección cuando se enfrenta a situaciones que desconoce.</p> <p>Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos institucionales. 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><b>Implicaciones del error</b></p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Daños o atrasos en los procesos en los cuales participa.</li><li>• Detrimento del servicio público afectando la imagen institucional.</li><li>• Confusiones y extravío de documentos, materiales, valores, dinero o información.</li><li>• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.</li><li>• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad del Despacho donde se desempeña.</li><li>• Daños morales, legales y penales por un mal manejo de información sensible o confidencial.</li><li>• Mal uso de los recursos públicos asignados.</li><li>• Pérdidas económicas y materiales.</li><li>• Afectación a los objetivos institucionales.</li><li>• Pérdidas o atrasos en actividades comerciales, económicas y sociales.</li><li>• Faltas a la probidad.</li><li>• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.</li></ul>	<p>frustración y generar pensamiento positivo.</p> <p>Debe demostrar interés y disposición para trabajar de forma integrada y colaborativa con otras personas.</p> <p><b>Implicaciones de una mala relación</b></p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo pueden ocasionar un servicio deficiente lo cual puede conllevar a crear una mala atmósfera en el equipo de trabajo, provocar atrasos, sesgar la toma de decisiones, afectar la imagen institucional y perjudicar el cumplimiento de los objetivos.</p>	
--	---	--



Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	No aplica.	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención accesible e inclusiva al cliente.</li> <li>• Estrategias de servicios de calidad en función del cliente.</li> <li>• Etiqueta y Protocolo.</li> <li>• Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos, protocolos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia.</li> <li>• Manejo básico del idioma inglés (conversación y lectura).</li> <li>• Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud.</li> <li>• Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud.</li> <li>• Paquetes ofimáticos.</li> <li>• Relaciones humanas.</li> <li>• Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia</li> <li>• Técnicas de archivo.</li> </ul>	
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
Del Grupo Ocupacional	3. Dominio y credibilidad Técnica	Intermedio
	4. Calidad y Productividad	Básico
	5. Análisis y solución de situaciones	Básico
	6. Trabajo Colaborativo	Intermedio
Evidencias		
Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.		
<b>Nota:</b> 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 con el Servicio Público	<b>Comportamiento 1</b> Comprende los valores, políticas y objetivos de su labor y el impacto de éstas en la administración pública costarricense.	
	<b>Comportamiento 2</b> Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución con el servicio público.	
	<b>Comportamiento 3</b> Conoce y comprende las necesidades de los entes y personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad por la ciudadanía y el servicio público.	



<b>Competencia 2</b> Integridad en el desempeño de la función pública	<b>Comportamiento 1</b> Su actuar es intachable, correcto y se atiene a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.
	<b>Comportamiento 2</b> En el desempeño de sus funciones, hace un uso responsable de los recursos públicos, anteponiendo el bien de la organización a sus intereses personales.
<b>Competencia 3</b> Dominio y Credibilidad Técnica	<b>Comportamiento 1.</b> Conoce, aplica y domina la información e insumos requeridos en su campo de actividad y cuando se le solicita propone opciones que mejoren su desempeño.
	<b>Comportamiento 2.</b> Mantiene al día su formación técnica y posee anuencia a recibir recomendaciones y aprender de la experiencia de otras personas.
<b>Competencia 4</b> Calidad y Productividad	<b>Comportamiento 1</b> Se hace responsable de los recursos a su cargo.
	<b>Comportamiento 2</b> Cumple con las tareas asignadas en el tiempo y forma establecida, de acuerdo a los procedimientos respectivos
	Cumple con las tareas que se le encomiendan, apegándose a los protocolos establecidos previamente y solicita dirección cuando se enfrenta a situaciones que desconoce.
<b>Competencia 5</b> Análisis y Soluciones de Situaciones	<b>Comportamiento 1</b> Es capaz de reconocer y aplicar en su campo de actividad conceptos básicos, sentido común y experiencia previa en la solución de un problema o situaciones que se le presentan.
	<b>Comportamiento 2</b> Es capaz de analizar datos en su campo de actividad y tomar cursos de acción, sin alterar los objetivos definidos, siendo capaz de distinguir situaciones que requieren del apoyo de personal de mayor nivel.
	<b>Comportamiento 3</b> Es capaz de incorporar en sus prácticas de trabajo aprendizajes que resultan de la experiencia, para establecer nuevos modos de acción en sus labores, que le permitan agilizar y mejorar las mismas.
<b>Competencia 6</b> Trabajo Colaborativo	<b>Comportamiento 1</b> Es flexible para adaptarse a nuevas situaciones pudiendo cumplir sus funciones de manera efectiva en contextos de incertidumbre. Maneja adecuadamente su respuesta emocional cuando constata que los cambios que requiere su organización no se implementan oportuna o eficientemente
	<b>Comportamiento 2</b> Tiene apertura para recibir aportes de las otras personas y variar su criterio, a fin de llegar a acuerdos que ayuden a solucionar conflictos; sostiene relaciones cordiales y aporta ideas que contribuyan a resolver la situación.
	<b>Comportamiento 3</b> Contribuye a generar un buen clima de trabajo y de cooperación, mostrando interés por brindar aportes significativos.



<b>Control de Actualizaciones</b>			<b>N° de Versión: 2.0</b>
<b>Aspecto modificado:</b>	Ubicación organizacional, Jefatura Inmediata, Formación, Jefatura que antecede, Propósito, Resultados, Actividades Clave según los Resultados de la Clase, Independencia, Entorno de Trabajo (Lugares), Relaciones de Trabajo (Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo).	<b>Documento de referencia:</b>	Manual de Clases Anchas del Régimen de Servicio Civil (última versión Agosto 19, 2024)
<b>Persona responsable:</b>	Área de Análisis Ocupacional	<b>Fecha:</b>	30/07/2025