



Nombre del Cargo: Técnico(a) Administrador(a) en Atención al Cliente			
Estrato	Técnico	Clase de puesto	Técnico(a) de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Administración Generalista
Ubicación organizacional	Dirección Área Rectora de Salud	Proceso de trabajo	Atención al cliente interno y externo
Jefatura inmediata	Director(a) de Área Rectora de Salud	Jefatura que antecede	Director(a) Regional de la Salud
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores y procesos administrativos en el área técnica del proceso de Atención al Cliente del nivel local, dirigidas a satisfacer con calidad, eficacia y eficiencia las necesidades de los clientes internos y externos que se presentan en la Dirección Área Rectora de Salud, atendiendo y coordinando trámites y consultas diversas planteadas por los usuarios, velando por el cumplimiento de protocolos, procedimientos, políticas, normativa y legislación vigente en materia de su competencia.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Atención al usuario y resolución de trámites	Actividad 1 Atender, asesorar, orientar y brindar información al cliente externo e interno en cualquier trámite y /o servicio requerido, procedimientos, fechas, plazos y requisitos relacionados a éstos, de forma personal, telefónica o correo electrónico, atendiendo, evacuando y canalizando las consultas relacionadas con los diferentes procesos institucionales.		
	Actividad 2 Recibir, analizar, clasificar y canalizar la documentación presentada para la solicitud de los servicios y trámites brindados por el Ministerio, tales como: carné de vacunación de fiebre amarilla, carné de manipulación de alimentos, carné de operador equipo radiaciones ionizantes, denuncias sanitarias y ambientales, visado de planos, permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones sanitarias, certificaciones de cremaciones, exhumaciones y repatriaciones, entre otros, con el fin de identificar los servicios requeridos y coordinar con los responsables de su resolución mediante el seguimiento adecuado de los tramites, sirviendo de enlace entre los usuarios y los compañeros de los otros procesos.		
	Actividad 3 Colaborar en la resolución de trámites cuyas características, nivel de complejidad y procedimiento permiten su atención y finiquito en el Proceso de Atención al Cliente, tales como: carnés de manipulación de alimentos, permisos sanitarios de funcionamiento, certificaciones u otros, aplicando los protocolos, procedimientos y normativa que regula esta materia, con el fin de atender oportuna y efectivamente los requerimientos que presenten los usuarios.		
Resultado 2 Gestión documental	Actividad 1 Colaborar en la gestión documental de soporte físico y electrónico del Proceso de Atención al Cliente, en labores y procesos administrativos en el área técnica relativas al almacenamiento, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación y autenticación de los documentos físicos y electrónicos que se generan como producto de las actividades del equipo de trabajo.		
Resultado 3 Gestión de la calidad y satisfacción al cliente	Actividad 1 Identificar las necesidades de los clientes internos y externos, a fin de promover la implementación de mejoras en la prestación de servicios institucionales en el nivel de gestión local.		
	Actividad 2 Aplicar correctamente los protocolos, normas, disposiciones, leyes y procedimientos establecidos en el campo de su competencia, entre otros, con el fin de asegurar los estándares de calidad relativos a la atención del cliente en el nivel local y satisfacer los requerimientos de los usuarios.		
	Actividad 3 Comunicar y notificar a los clientes internos y externos los resultados de los servicios y trámites solicitados al Ministerio de Salud, siguiendo los procedimientos y la normativa que regula esta materia, a fin de velar por la satisfacción oportuna y efectiva del interés público en apego a la normativa vigente.		



Resultado 4 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	Actividad 1 Preparar, actualizar y analizar bases de datos, sistemas de información, expedientes y otros compendios de información relativos a: reportes operacionales, registro de ingreso y seguimiento de solicitudes (certificaciones, constancias, planos, quejas, denuncias y demás trámites que se reciben en el proceso de atención al cliente), velando porque contengan la información precisa y completa, de manera que facilite su atención y resolución oportuna y efectiva.	
	Actividad 2 Preparar informes técnicos, oficios, actas, certificados, constancias, cuadros, gráficos, reportes, controles, boletas, guías y otros instrumentos técnicos y documentos similares necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza, para lo cual debe utilizar y corroborar la aplicación de los procedimientos, instrumentos técnicos y normativa vigente.	
	Actividad 3 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.	
	Actividad 4 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.	
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Su independencia para actuar y para tomar decisiones es mínima, ya que trabaja siguiendo las instrucciones generales de su jefatura inmediata o funcionarios de mayor nivel, así como en apego a la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, así como mediante el análisis de los registros, bases de datos, gráficos, cuadros, controles, informes, oficios y demás documentos que presenta, la apreciación de la calidad y oportunidad del trabajo realizado, servicios prestados y los resultados obtenidos, además se valora la forma en cómo se desenvuelve y como maneja las responsabilidades asignadas, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, su capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario y para cumplir con las asignaciones del equipo de trabajo.</p>	<p>No ejerce supervisión formal. No obstante, según sea la necesidad de la unidad organizativa, le puede corresponder coordinar diversas actividades en equipos de trabajo, conformados por personal técnico y/o administrativo.</p>	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en una Dirección Área Rectora de Salud, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en reuniones, capacitación u otras actividades. Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: 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.</p> <p>Condiciones: 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, entre otros.</p> <p>El ejercicio del cargo exige gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna y satisfactoria al usuario, para lo cual debe prestar atención personalizada, mantener la escucha activa, ser paciente y mantener el autocontrol, a fin de interactuar asertivamente y comunicar las ideas de manera clara y sencilla, utilizando un lenguaje positivo y manteniendo una actitud negociadora.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario</p>



<p>En el desempeño del cargo debe actuar con capacidad de respuesta y con disposición para la realización de actividades y responsabilidades que le atañen dentro del marco de una cultura de trabajo en equipo y de servicio al usuario.</p> <p>Debe informar a su jefatura inmediata, sobre las irregularidades e imprevistos que se le presenten en su quehacer diario, así como efectuar oportunamente la rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus labores y procesos administrativos en el área técnica de acuerdo con el deber de cumplimiento.</p>		<p>extraordinario. Le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, capacitaciones u otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</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 ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo).</p>	
<p>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>
<p>Nivel de dificultad Bajo: Ejecuta labores y procesos administrativos en el área técnica orientadas a brindar soporte en el proceso de Atención al Cliente del nivel local. Es responsable de velar por la satisfacción con calidad, eficacia y eficiencia las necesidades de los clientes internos y externos que se presentan en la Dirección Área Rectora de Salud.</p> <p>En su labor cotidiana tiene acceso a información sensible o confidencial, razón por la cual debe mantener discreción de los asuntos que conoce para evitar conflictos que afecten la protección de datos personales, la imagen institucional y atenten contra los objetivos.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos de los usuarios externos e internos del Área Rectora de Salud. Ejecuta su trabajo con calidad y oportunidad, estableciendo relaciones interpersonales positivas, 	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo de la Dirección Área Rectora de Salud Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</p> <p>El cargo exige relaciones interpersonales frecuentes, que implican la atención personalizada al usuario, así como el constante intercambio y traslado de información.</p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con los usuarios, compañeros, jefaturas y funcionarios de la institución.</p> <p>Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo en el que se encuentra destacado y fortalecer la imagen como representante de la institución.</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>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 cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.• Afectación de la relación deseada con los usuarios.• Atrasos en la prestación de los servicios institucionales.• Repercusiones en la salud pública• Afectación de la imagen institucional.• Confusiones y extravío de documentos, materiales, valores, dinero o información.• 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.• Pérdidas o atrasos de consideración en actividades comerciales, económicas y sociales de una determinada población.• Incumplimiento de la normativa y legislación.• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.	<p>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían afectar la imagen institucional y la credibilidad técnica, provocar atrasos, perjudicar el ambiente laboral y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	No aplica.	



Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo		<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de servicios de calidad en función del cliente. Etiqueta y protocolo. Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos 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. Paquetes ofimáticos. Relaciones humanas. Salud pública. Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia. Técnicas de archivo. Manejo básico del idioma inglés (conversación y lectura).
Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público	Intermedio
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Intermedio
Del Grupo Ocupacional	3. Dominio y Credibilidad Técnica	Destacado
	4. Calidad y Productividad	Intermedio
	5. Análisis y Solución de Situaciones	Básico
	6. Trabajo Colaborativo	Avanzado
Evidencias		
Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> 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 con el Servicio Público	Comportamiento 1 Se compromete y apoya a la institución ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.	
	Comportamiento 2 Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo, y lealtad dentro de la administración pública costarricense.	
	Comportamiento 3 Tiende a ponerse en el lugar de la persona ciudadana en sus labores cotidianas, y actúa en función de ello; conoce cabalmente las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias de la Institución y trata de resolverlas.	
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 Se esfuerza por alinear sus propias actividades y prioridades para alcanzar los resultados que se le exigen. Se involucra en los proyectos, especialmente si son de su área. Es una persona que se siente cómoda participando de forma leal y comprometida en el día a día.	
	Comportamiento 2 Es responsable y cuida el uso de los recursos públicos, velando por la transparencia de la información y desarrollando acciones concretas para promover la comprensión y cumplimiento de los estándares éticos en las personas y/o equipos.	
Competencia 3	Comportamiento 1	



Dominio y Credibilidad Técnica	Sobresale por su dominio técnico y la capacidad de resolver las situaciones que se le presenten, tanto cotidianas como emergentes, siendo una persona líder técnica en su campo de actividad.		
	Comportamiento 2 Se mantiene actualizando los conocimientos de su especialidad, y genera espacios para transmitir a otras personas sus saberes, siendo una referencia técnica para otras personas.		
Competencia 4 Calidad y Productividad	Comportamiento 1 Es responsable y hace un uso adecuado de los recursos a su cargo, cuidando por su buen uso, y aportando y colaborando con el trabajo propio y al de las demás personas.		
	Comportamiento 2 Desarrolla las tareas asignadas en tiempo y forma, propiciando la satisfacción del ente o persona usuaria.		
	Comportamiento 3 Cumple con las tareas que se le encomiendan, con base en los protocolos establecidos y ocasionalmente cuando se le consulta hace propuestas generales de mejora.		
Competencia 4 Análisis y solución de situaciones	Comportamiento 1 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.		
	Comportamiento 2 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.		
	Comportamiento 3 Es capaz de incorporar en sus prácticas de trabajo aprendizajes que resultan de la experiencia, para establecer nuevos modos de acción en sus labores y procesos administrativos en el área técnica, que le permitan agilizar y mejorar las mismas.		
Competencia 5 Trabajo Colaborativo	Comportamiento 1 Resuelve eficientemente las tareas y proyectos encomendados, aun cuando convergen al mismo tiempo situaciones problemáticas, o se presenten obstáculos que exigen esfuerzos adicionales para cumplir con las metas propuestas, manteniendo la calidad. Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.		
	Comportamiento 2 Promueve un ambiente de respeto entre las partes involucradas en un conflicto de intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas.		
	Comportamiento 3 Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	07 de febrero del 2023