

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Nombre del Cargo: Trabajador(a) Social 2			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Trabajo Social
Ubicación organizacional	Dirección Área Rectora de Salud	Proceso de trabajo	Planificación Estratégica de la Salud. Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud. Promoción de la Salud.
		Jefatura inmediata	Director(a) de Área Rectora de Salud
Jefatura que antecede			Director de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades profesionales, aplicando los conocimientos y prácticas del trabajo social, desarrollando acciones de enlace, articulación y negociación con los actores sociales clave para la definición de las estrategias, las acciones y los recursos necesarios para su operacionalización y el abordaje articulado de los determinantes y prioridades de la salud, a través del análisis de la situación, la formulación, implementación, evaluación, control y seguimiento de planes de trabajo, programas y proyectos orientados a la producción social de la salud y al logro de objetivos comunes en procura del bienestar público y el desarrollo social.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Análisis del entorno social y del escenario de salud	Actividad 1 Efectuar el análisis de la situación interna y externa de los procesos de planificación estratégica de la salud y promoción de la salud, valorando el entorno social, con el propósito de identificar necesidades y determinar prioridades, planificando y ejecutando las acciones a desarrollar para el abordaje de los determinantes de la salud, articulando esfuerzos y acciones con los demás procesos institucionales que permitan impulsar cambios en la sociedad orientados a favorecer los factores salutogénicos que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo humano integral de la población.		
	Actividad 2 Realizar un mapeo de actores sociales que permita identificarlos y caracterizarlos según sus conocimientos, intereses, relaciones, recursos, capacidades, funciones y atribuciones, a fin de generar alianzas estratégicas mediante espacios de participación activa, informada y concertada que aseguren el intercambio continuo de conocimientos y experiencias en planificación y promoción de la salud.		
	Actividad 3 Desarrollar con el equipo institucional y en conjunto con los actores sociales del nivel local, en el análisis del escenario de salud, para la identificación y priorización de los factores, determinantes y condicionantes que promuevan la salud como valor en la población y, posteriormente; la construcción de los indicadores cualitativos y cuantitativos que sirvan de insumo para el Análisis de la Situación de Salud.		
Resultado 2 Formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos y estudios en salud	Actividad 1 Participar y coordinar con equipos de trabajo, redes y/o comisiones sectoriales e intersectoriales requeridas para la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos, investigaciones y estudios de impacto sectorial e intersectorial relacionados en el ámbito de la rectoría de la salud en el nivel de gestión local, conduciendo y articulando esfuerzos con los actores sociales, formulando y construyendo alianzas estratégicas para proyectar y emprender acciones orientadas a fortalecer el desarrollo de los factores protectores, determinantes y condicionantes, que promuevan el mejoramiento de la salud en la población, según la realidad y prioridades sanitarias del área de atracción y alineados con el Plan Estratégico Nacional en Salud.		
	Actividad 2 Ejecutar actividades de sensibilización, educación y comunicación social, tales como campañas, talleres, charlas, capacitaciones, puestos informativos, distribución y promoción de material divulgativo, programas institucionales, comisiones interinstitucionales e intersectoriales, entre otros), con el fin de fortalecer los procesos de participación de personas y grupos de la comunidad en general, que actúen sobre los determinantes en la construcción de la salud pública.		
	Actividad 3 Desarrollar, en conjunto con los actores sociales el proceso de evaluación del impacto de las acciones en salud implementadas en los planes, programas y proyectos en el nivel de gestión local, sobre el estado de salud de la población y el comportamiento de sus determinantes, recabando		

	la información necesaria para verificar el cumplimiento de los indicadores predefinidos, valorar los riesgos y determinar la brecha con respecto a las metas establecidas que permitan definir planes de mejora.	
Resultado 3 Elaboración, análisis, actualización, ajuste y control de instrumentos técnicos, normas, métodos, procedimientos, etc.	Actividad 1 Participar en la elaboración, análisis, actualización, ajuste y control del marco normativo, procedimientos, protocolos, metodologías, estrategias e instrumentos técnicos, entre otros, aportando criterios específicos y recomendaciones, para lograr una mejor ejecución de los procesos orientados a desarrollar y posicionar la planificación y promoción de la salud de manera articulada en busca de mejores condiciones de vida de la población.	
	Actividad 2 Preparar informes y otros instrumentos técnicos, mediante la elaboración periódica de informes de seguimiento sobre la implementación de planes, programas, proyectos en salud que se encuentren en ejecución en la unidad organizativa, dando a su vez cumplimiento a los procedimientos y disposiciones institucionales, como mecanismo de control, así como para determinar el impacto de las acciones gestionadas sobre la salud de la población.	
Resultado 4 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar bases de datos, expedientes y otros compendios de información que faciliten el acceso oportuno a datos confiables, la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterio y recomendaciones técnicas para la toma de decisiones de los superiores, en materia de planificación estratégica de la salud y promoción de la salud.	
	Actividad 2 Redactar y firmar informes, oficios, actas, resoluciones, licencias, autorizaciones y otros instrumentos técnicos y documentos similares necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza.	
	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>Ejerce sus funciones con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y de acuerdo con métodos y procedimientos definidos en manuales, disposiciones, normativa y en la legislación vigente.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, tales como la elaboración de informes de rendición de cuentas, bases de datos, bitácoras u otros instrumentos técnicos que evidencien su participación en la formulación, implementación, seguimiento, control y evaluación de planes, programas y proyectos específicos en salud para el</p>	<p>Le podría corresponder coordinar actividades con personal de igual o menor nivel, al cual orienta en los procedimientos de trabajo y vela por el cumplimiento de los requerimientos y normas técnicas propias de la actividad.</p>	<p>Lugares:</p> <p>Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en la dependencia en donde se ubica, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en actividades como reuniones, capacitaciones u otras.</p> <p>Algunas de las tareas encomendadas pueden requerir el desplazamiento constante hacia distintas zonas de la localidad o región donde se ubica el cargo, para realizar investigaciones, reuniones con actores sociales y organizaciones públicas y privadas, desarrollar proyectos de Salud en la comunidad entre otros, por lo que le corresponde trasladarse a diferentes localidades del área geográfica o según corresponda, así como centros educativos, instituciones públicas y privadas, entre otros.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p>

<p>nivel local, según la realidad y prioridades sanitarias del área de atracción y alineado con el Plan Estratégico Nacional en Salud, así como de la participación de los actores sociales y otras instancias que lo requieran, en el ejercicio de la planificación estratégica de la salud.</p> <p>También se considera la actitud hacia el aprendizaje continuo, la adaptación al cambio y la capacidad para contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos, a través del trabajo en equipo. Se valoran los métodos que aplica, la calidad y oportunidad del trabajo realizado, los servicios prestados y los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, la forma en cómo se desenvuelve, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, la capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario.</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 de acuerdo con el deber de cumplimiento.</p>		<p>Ambiente: Realiza sus funciones en lugares cerrados en una oficina, asimismo le corresponde desplazarse a diferentes lugares tales como zonas abiertas, edificaciones variadas u otros espacios. Por lo anterior, podría verse expuesto (a) a condiciones climáticas, ambientales variantes, temperaturas cambiantes, 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 esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que le soliciten, para lo cual debe prestar atención, ser imparcial y discreto, comprender el concepto de confidencialidad, saber tratar con las personas, 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 extraordinario. Le puede corresponder realizar trabajo de campo, desplazándose 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>En algunas de sus actividades se expone a situaciones de riesgo a la salud y a la integridad física (amenazas, actos de delincuencia, agresión por animales, accidentes, contagio de enfermedades infectocontagiosas, entre otros).</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>
---	--	--

Modalidad de trabajo	Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo).	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Nivel de dificultad Moderado: Ejecuta actividades profesionales desde su ámbito de competencia, desarrollando acciones de enlace, articulación y negociación con los actores sociales clave para la definición de las estrategias, las acciones y los recursos necesarios para la operacionalización de las estrategias y el abordaje articulado de los determinantes y prioridades de la salud, a través del análisis de la situación, la formulación, implementación, evaluación, control y seguimiento de planes de trabajo, programas y proyectos orientados a la producción social de la salud y al logro de objetivos comunes en procura del bienestar público y el desarrollo social.</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 Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos de la unidad organizativa, 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</p>	<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 unidad organizativa donde se ubica. • Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional. • Representantes de otras instituciones públicas y privadas. • Actores Sociales • Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones 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>Implicaciones de una mala relación 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>	<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.</p> <p>Como parte de su responsabilidad le corresponde velar por el buen uso del presupuesto destinado al desarrollo de proyectos y realización de eventos, así como del material publicitario, materiales o equipo que utilice en dichas actividades.</p> <p>Debe reportar las fallas e irregularidades que detecte en procura del buen funcionamiento de dichos bienes.</p>

<p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El inadecuado desarrollo de sus actividades puede afectar el pleno desenvolvimiento de la persona humana, al no contribuir a la solución de necesidades, problemas de la producción social de la salud, de igual modo no ayudar a mejorar la calidad y las condiciones de vida, lo que puede generar que las personas, grupos o comunidades vivencien una experiencia llena de obstáculos en la búsqueda de su mejor desarrollo integral. • Mantener una comunicación asertiva, cordial y equitativa para no infringir en agresiones verbales, físicas o psicológicas que afecten la dignidad Humana. • La filtración de información confidencial podría repercutir en denuncias a la institución y atentar contra la integridad de las personas • Incumplimiento a la normativa y procedimientos. • Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa. • Faltas a la probidad. • Afectación de la imagen institucional. • Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa. • Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial. • Afectación de la relación deseada con los usuarios. • Desorientación e insatisfacción de los usuarios. • Mal uso de los recursos públicos asignados. • Omisión o supresión de información relevante. • Pérdidas económicas y materiales. 		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Perjuicio sobre la salud pública. • Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo. 		
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación al Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Ética y probidad • 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 • Planes y políticas nacionales, sectoriales e intersectoriales en materia de producción social de la salud • Promoción de la Salud • Relaciones humanas • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia 	
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. Análisis y Solución de Situaciones	Avanzado
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Avanzado
	5. Gestión de Calidad	Avanzado
	6. Sensibilidad Tecnológica	Intermedio
	7. Trabajo colaborativo	Destacado
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	Comportamiento 1	

Compromiso con el Servicio Público	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 Análisis y Solución de Situaciones	Comportamiento 1 Utilizando toda la experiencia disponible y los conocimientos teóricos, analiza situaciones, elabora diagnósticos y genera escenarios posibles de acción, para solucionar problemas en la ejecución de proyectos y cumplimientos de objetivos.
	Comportamiento 2 En situaciones complejas, con base en sus conocimientos toma decisiones que impactan en el proceso en que se desarrolla, cuidando el cumplimiento de los objetivos y el clima interno.
	Comportamiento 3 Muestra compromiso con la mejora y optimización de procesos, buscando información, produciendo indicadores y generando diagnósticos que permitan tener parámetros para establecer acciones correctivas y preventivas, que sirvan de referencia para el accionar de sus superiores.
Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora	Comportamiento 1 Analiza los cambios del entorno y propone planes y programas de mejoramiento continuo.
	Comportamiento 2 Genera, descubre y propone ideas alternativas y soluciones innovadoras en realidades aplicables al trabajo de su campo y de su grupo.
	Comportamiento 3 Presenta proactividad y poder de convencimiento con las demás personas, con el fin de alcanzar las metas de su equipo de trabajo; realiza propuestas y da seguimiento a los objetivos y acciones de mejora.
Competencia 5 Gestión de Calidad	Comportamiento 1 Busca agregar valor a los productos que desarrolla, identificando y proponiendo mejoras a los estándares y protocolos de su ámbito de trabajo, velando permanentemente por la calidad en sus resultados y el involucramiento del equipo en estos temas.
	Comportamiento 2 Conoce y anticipa las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias internas o externas a la institución, realizando las prevenciones e intervenciones necesarias para resguardar los compromisos y tiempos establecidos.
Competencia 6 Sensibilidad Tecnológica	Comportamiento 1 Identifica cambios tecnológicos que puedan afectar su desempeño y/o desarrollo laboral, y busca alternativas que le permitan adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas y de comunicación.
	Comportamiento 2 Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función y establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación. Busca, analiza y organiza información utilizando los diferentes medios tecnológicos disponibles.
	Comportamiento 3

	Busca la información disponible en la organización cuando requiere resolver situaciones que se le presentan, y genera análisis e informes que pone a disposición de su equipo.		
Competencia 7 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