

Nombre del Cargo: Asesor(a) en Atención al Cliente 1			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Administración/Generalista
Ubicación organizacional	Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud	Proceso de trabajo	Atención al cliente Interno y Externo
Jefatura inmediata	Jefe (a) de Unidad de Atención al Cliente	Jefatura que antecede	Director (a) Regional
Propósito del Cargo			
<p>Participar en labores profesionales de apoyo a funcionarios de mayor nivel, coadyuvando en la ejecución de las acciones del proceso de atención al cliente que se desarrolla en una Unidad de Atención al Cliente del nivel regional, coordinando la gestión de trámites y servicios que impactan el alcance de los objetivos institucionales en este nivel de gestión, asimismo brindando el acompañamiento, capacitación y supervisión técnica a las Áreas Rectoras de Salud, a fin de garantizar la prestación efectiva de los servicios y la satisfacción de los requerimientos que presente la población en general.</p>			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
<b>Resultado 1</b> Asistencia profesional en el diseño y ejecución de investigaciones, proyectos, estudios, análisis y atención de gestiones varias	<b>Actividad 1</b> Atender y resolver las solicitudes y trámites de mayor complejidad que ingresan en la Unidad de Atención al Cliente necesarios para la solicitud de los servicios y trámites brindados por el Ministerio de Salud, velando por brindar respuesta oportuna, canalizar con los responsables de su resolución y/o dar seguimiento hasta la satisfacción de los requerimientos presentados.		
	<b>Actividad 2</b> Canalizar oportunamente las quejas, sugerencias y denuncias sobre los servicios institucionales presentadas por la persona usuaria del nivel local y regional para que sean resueltas por la Contraloría de Servicios.		
	<b>Actividad 3</b> Participar en el proceso de evaluación del grado de satisfacción de la persona usuaria, a través de la aplicación de encuestas de calidad y de satisfacción, con relación a los tiempos de resolución de los servicios, la calidad de la información recibida y la orientación para la presentación de la documentación requerida, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y coordinar la implementación de ajustes que aseguren estándares de calidad y la mejora continua en los servicios que brinda el Ministerio de Salud a la ciudadanía, incorporando la voz de la persona usuaria y respondiendo a las necesidades de la población en general.		
	<b>Actividad 4</b> Participar en investigaciones administrativas preliminares (quejas por trámites no resueltos y denuncias contra funcionarios), con el objeto de verificar el cumplimiento de las directrices, lineamientos, normativa y legislación vigente en el nivel regional y local		
<b>Resultado 2</b> Asesoría, capacitación, acompañamiento técnico, inducción, atención de consultas	<b>Actividad 1</b> Participar en actividades de asesoría, acompañamiento técnico, supervisión técnica y capacitación de los equipos de atención al cliente del nivel local, en temas dirigidos a la aplicación de protocolos, procedimientos y legislación vigente de los servicios que brinda el Ministerio de Salud a través del proceso de atención al cliente, con el propósito de perfeccionar destrezas y el desempeño laboral y personal que permitan asegurar los estándares de calidad y la mejora continua en la implementación de los mismos.		
	<b>Actividad 2</b> Asesorar, atender, orientar y brindar información a superiores y personas usuarias en cualquier trámite, procedimiento y /o servicio requerido, mediante la atención telefónica, correos electrónicos y de manera personal, según corresponda, así como canalizando las consultas relacionadas con los diferentes procesos institucionales fechas, plazos y requisitos relacionados a éstos, entre otros, a fin de brindar un servicio de calidad eficaz a la ciudadanía.		

	<p><b>Actividad 3</b> Participar en los procesos de validación, socialización e implementación de procedimientos, protocolos e instrumentos técnicos relativos a los servicios que brinda la institución, a través del proceso de atención al cliente en el nivel de gestión local y regional, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa y la satisfacción del interés público.</p>	
	<p><b>Actividad 4</b> Apoyar el proceso de inducción de nuevas personas funcionarias del proceso de atención al cliente del nivel local y regional, con el fin de lograr que los productos de los procesos bajo su responsabilidad se brinden oportunamente y apegados a las normas de calidad, contribuyendo de esta manera a la satisfacción de las personas usuarias y a la prestación efectiva y oportuna de los servicios institucionales, de acuerdo con los protocolos y normativa establecida.</p>	
<p><b>Resultado 3</b> Participación en la elaboración, desarrollo y seguimiento de planes</p>	<p><b>Actividad 1</b> Coadyuvar en la articulación de acciones con los responsables de los procesos de vigilancia, regulación de la salud, planificación y apoyo logístico y administrativo en los niveles regional y local, con el fin de definir estrategias e integrar esfuerzos que permitan mejorar la prestación de los servicios y cumplir efectiva y oportunamente con los objetivos institucionales.</p>	
<p><b>Resultado 4</b> Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p><b>Actividad 1</b> 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 propia de atención al cliente.</p>	
	<p><b>Actividad 2</b> Redactar y firmar informes, oficios, y otros instrumentos técnicos y documentos similares necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza la Unidad de Atención al Cliente, para lo cual debe utilizar y corroborar la aplicación de los procedimientos, instrumentos técnicos y normativa vigente, a fin de sustentar técnica y legalmente los actos administrativos que se derivan de su trabajo y brindar los insumos necesarios para atender eventuales procesos de apelación.</p>	
	<p><b>Actividad 3</b> 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><b>Actividad 4</b> 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><b>Independencia</b></p> <p>Ejerce sus funciones con cierto grado de independencia de acuerdo con los principios básicos de su profesión, siguiendo métodos y procedimientos preestablecidos en manuales, procedimientos, protocolos, disposiciones, normativa y legislación vigente.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa</p>	<p><b>Supervisión ejercida</b></p> <p>Le podría corresponder coordinar actividades con grupos de trabajo conformados por personal de igual o menor nivel.</p>	<p><b>Entorno de trabajo</b></p> <p><b>Lugares:</b> 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 actividades propias del cargo.</p> <p>Algunas de las tareas encomendadas pueden requerir el desplazamiento hacia distintas zonas de la localidad o región donde se ubica el cargo, para realizar supervisiones técnicas, reuniones, capacitaciones, brindar acompañamiento técnico, entre otros.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p>

<p>de la ejecución de las tareas, tales como la realización de investigaciones, la emisión de criterios y recomendaciones, la atención de los usuarios, la confección de informes, oficios y demás documentos que presenta. 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 de la contribución al 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><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.</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, 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, 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 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><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>	<p><b>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</b></p>	

<p>Moderado: Participa en labores profesionales de apoyo a funcionarios de mayor nivel, coadyuvando en la ejecución de las labores del proceso de atención al cliente que se desarrolla en una Unidad de Atención al Cliente del nivel regional, coordinando la gestión de trámites y servicios que impactan el alcance de los objetivos institucionales en este nivel de gestión, asimismo brindando el acompañamiento, capacitación y supervisión técnica a las Áreas Rectoras de Salud, a fin de garantizar la prestación efectiva de los servicios y la satisfacción de los requerimientos que presente la población en general.</p> <p>Le corresponde la emisión de criterio y recomendaciones técnicas para la toma de decisiones de los superiores, en materia propia de atención al cliente y gestión de trámites, por lo cual es responsable velar por el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con la aplicación de protocolos, procedimientos y otros instrumentos de su ámbito de competencia.</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><b>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</b></p> <p>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,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo de la unidad organizativa donde se ubica.</li> <li>• Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional.</li> <li>• Clientes internos y externos.</li> <li>• Público en general.</li> </ul> <p><b>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</b></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><b>Implicaciones de una mala relación</b></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>	<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>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>• Afectación de la imagen institucional.</li> <li>• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa.</li> <li>• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.</li> <li>• Afectación de la relación deseada con los usuarios.</li> <li>• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.</li> <li>• Mal uso de los recursos públicos asignados.</li> <li>• Faltas a la probidad</li> <li>• Omisión o supresión de información relevante.</li> <li>• Atrasos y afectaciones en la prestación de los servicios del nivel local y regional.</li> <li>• Incumplimiento a la normativa y procedimientos.</li> <li>• Repercusiones en la salud pública por incumplimiento en los tramites.</li> <li>• Inconvenientes en los procesos decisorios del nivel estratégico de la institución.</li> <li>• Afectación al rol de rectoría de la salud a nivel regional y local.</li> <li>• Debilidades en el control interno.</li> <li>• Conflictos de intereses.</li> <li>• Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa.</li> <li>• Pérdidas económicas y materiales.</li> </ul>		
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.</li> </ul>		
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<b>Requisitos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación al Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica.</li> </ul>	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración Pública</li> <li>Estrategias de servicios de calidad en función del cliente</li> <li>Ética y probidad</li> <li>Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia</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>Gestión de la calidad</li> <li>Resolución alternativa de conflictos</li> <li>Manejo básico del idioma inglés (conversación y lectura)</li> </ul>	
<b>Competencias</b>		
<b>Tipo de competencia</b>	<b>Nombre de la competencia</b>	<b>Nivel de dominio</b>
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	Intermedio
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Intermedio
	5. Gestión de Calidad	Intermedio
	6. Sensibilidad Tecnológica	Básico
	7. Trabajo colaborativo	Avanzado
<b>Evidencias</b>		
Las evidencias son los <u>hechos observables</u> y <u>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.		
<b>Competencia 1</b>	<b>Comportamiento 1</b>	Se compromete y apoya a la institución ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.
	<b>Comportamiento 2</b>	

<p>Compromiso con el Servicio Público</p>	<p>Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo, y lealtad dentro de la administración pública costarricense.</p> <p><b>Comportamiento 3</b> 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.</p>
<p><b>Competencia 2</b> Integridad en el desempeño de la función pública</p>	<p><b>Comportamiento 1</b> 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.</p> <p><b>Comportamiento 2</b> 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.</p>
<p><b>Competencia 3</b> Análisis y Solución de Situaciones</p>	<p><b>Comportamiento 1</b> Reconoce y comprende el entorno, su proceso de trabajo y la información significativa que se genera e involucra en el mismo, y es capaz de hacer conexiones entre datos, presentando análisis lógicos respecto de los problemas fundamentales.</p> <p><b>Comportamiento 2</b> En las labores propias de su campo de actividad, es capaz de realizar análisis, proponer e implementar soluciones que resultan efectivas para optimizar su trabajo o resolver nuevas situaciones.</p> <p><b>Comportamiento 3</b> Es capaz de sistematizar información y buscar, de forma constante el establecimiento de mecanismos de mejora continua y optimización de las tareas a su cargo, compartiendo con las demás personas integrantes del equipo de trabajo las acciones realizadas.</p>
<p><b>Competencia 4</b> Acción Estratégica e Innovadora</p>	<p><b>Comportamiento 1</b> Se adecua a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.</p> <p><b>Comportamiento 2</b> Es capaz de sistematizar las dificultades que se le presentan en su trabajo y de proponer soluciones alternativas que mejoren su desempeño.</p> <p><b>Comportamiento 3</b> Influye en el actuar de las personas, para mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo y el buen uso de los recursos.</p>
<p><b>Competencia 5</b> Gestión de Calidad</p>	<p><b>Comportamiento 1</b> Tiene interiorizados los estándares e indicadores de eficiencia, y se compromete con nuevos proyectos que buscan mejorarla, reflejando profesionalismo y dedicación.</p> <p><b>Comportamiento 2</b> Anticipa, en relación con sus funciones, los requerimientos de la persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible.</p>
<p><b>Competencia 6</b> Sensibilidad Tecnológica</p>	<p><b>Comportamiento 1</b> Se mantiene informado(a) con respecto a las tecnologías de información que se asocian a sus funciones y los cambios que le afectan, expresando una disposición positiva para actualizarse, identificando beneficios personales y para su trabajo.</p> <p><b>Comportamiento 2</b> Utiliza los medios tecnológicos disponibles de manera correcta para su cargo y se comunica eficazmente a través de los diferentes medios disponibles.</p> <p><b>Comportamiento 3</b> Es sensible y colabora en compartir la información y conocimiento que se genera de sus labores</p>
<p><b>Competencia 7</b> Trabajo colaborativo</p>	<p><b>Comportamiento 1</b> Es capaz de modificar su comportamiento y planificación, para adaptarse a cambios que surgen en el entorno, manteniendo el profesionalismo y demostrando flexibilidad, e integridad emocional, alcanzando los objetivos previstos en el tiempo establecido. Colabora proactivamente con las estrategias diseñadas para afrontar los cambios que afectan su ámbito de acción, y el de la institución en general.</p>

## MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

	<p><b>Comportamiento 2</b> Identifica escenarios de posibles situaciones de conflictos, que puedan afectar su unidad de trabajo y que podrían dificultar cumplir los objetivos, comunicando oportuna y objetivamente los hechos a su equipo y/o superiores.</p>		
	<p><b>Comportamiento 3</b> Promueve el trabajo en equipo tanto a lo interno de su unidad de trabajo, como con otras áreas de la organización, y valora las experiencias e ideas de las demás personas.</p>		
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión: 1.0</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>	
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	