



Nombre del Cargo: Oficinista de Gestión de Riesgos de Salud			
Estrato	Calificado	Clase de puesto	Oficinista de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Labores Varias de Oficina
Ubicación organizacional	Dirección General de Salud	Proceso de trabajo	Gestión documental, atención de incidentes, atención del cliente interno y externo y gestión administrativa
Jefatura inmediata	Director(a) General de Salud	Jefatura que antecede	Ministro(a) de Salud
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores de oficina que implican experiencia para brindar apoyo en la administración de documentos, en la atención del cliente interno y externo, en la ejecución de trámites y en la implementación de controles administrativos derivados de los procesos de trabajo asignados a una unidad organizativa, colaborando en tareas de oficina para la gestión de la respuesta ante el impacto que puedan generar las amenazas y las emergencias en salud pública, brindando apoyo en labores de atención, monitoreo y control de forma permanente, con el propósito de contribuir en el logro de los objetivos de la unidad organizativa.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Control y ejecución de labores de carácter asistencial en el ámbito administrativo	Actividad 1 Recibir, revisar, registrar, clasificar, archivar, escanear, reproducir, tramitar y despachar la correspondencia, incidentes y demás documentación física y digital que se emite y se recibe diariamente en la oficina y llevar los controles pertinentes y gestionando el traslado de estos de manera oportuna, con el fin de brindar apoyo a su jefatura, compañeros y usuarios de la unidad organizativa en la que labora.		
	Actividad 2 Mantener identificados, clasificados, ordenados, foliados y actualizados los registros, bases de datos, expedientes y archivos (administrativo y específico), físicos y digitales, derivados de la gestión de la unidad organizativa, recibiendo, clasificando y trasladando incidentes ingresados a través del Sistema de Emergencias 9-1-1, a los niveles locales, regionales y centrales, los cuales requieren de la valoración y atención parte del Ministerio de Salud dentro de su marco de competencia, o por parte de otras instancias de respuesta del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo) de tal forma que se facilite su control, custodia, localización y acceso de manera ágil y eficaz.		
	Actividad 3 Preparar documentos varios tales como: informes de labores, reportes, cuadros, gráficos, oficios, diapositivas, bitácoras de reuniones, actas y otros, utilizando técnicas modernas de oficina, con el fin de obtener productos de excelente presentación que apoyen los estudios y servicios de la unidad organizativa en la que labora		
	Actividad 4 Atender a los usuarios internos y externos de la unidad organizativa, de manera presencial, por teléfono, por vías electrónicas, por radio, a través del sistema de emergencias 9-1-1, resolviendo las consultas, suministrándole los documentos e información que requieran, proporcionando orientación general sobre las actividades, ubicación de los funcionarios, unidades organizativas y servicios brindados, así como efectuando, recibiendo y transmitiendo las llamadas telefónicas o por radio, con el fin satisfacer los requerimientos del público de manera oportuna, ágil y eficaz, desde una perspectiva inclusiva y con un enfoque integral.		



<p>Resultado 2 Apoyo administrativo y logístico con la agenda de actividades de la unidad organizativa</p>	<p>Actividad 1 Brindar apoyo administrativo y logístico con la agenda de actividades de la unidad organizativa en la cual labora, con el fin de cumplir con las metas del equipo de trabajo</p>		
	<p>Resultado 3 Control de trámites, registros y de otras actividades; actualización de los procesos y procedimientos derivados de sus funciones</p>	<p>Actividad 1 Ejecutar y controlar las labores de carácter asistencial en el ámbito administrativo, tales como: elaboración, actualización y recomendación de registros, controles, cuadros y diapositivas, preparación de documentos, suministro de información, despacho de correspondencia, entre otras que se derivan de las actividades de la unidad organizativa y que contribuyen al logro de los objetivos institucionales y a la satisfacción de los requerimientos de las personas usuarias.</p>	
		<p>Actividad 2 Recibir, registrar, controlar y resguardar documentos, activos y materiales de entrada y salida de la unidad organizativa, verificando el cumplimiento de las especificaciones y requerimientos preestablecidos, así como el buen estado de estos, con el fin de contribuir en el acatamiento de los procedimientos y normas que regulan esta materia</p>	
		<p>Actividad 3 Participar en la ejecución de inventarios de materiales, equipos y mercadería cuando sea necesario, con el fin de apoyar a la unidad organizativa, de conformidad con las disposiciones legales aplicables y la normativa vigente.</p>	
<p>Resultado 4 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 4 Buscar, revisar y extraer información variada de documentos físicos o electrónicos para actualizar registros, bases de datos, expedientes o brindar información, según se requiera, con el fin de brindar apoyo y colaboración al equipo de trabajo en el ámbito de su competencia.</p>		
	<p>Resultado 4 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 1 Coadyuvar en la elaboración y actualización de registros, controles, bases de datos, sistemas de información, sistema de emergencias 911, 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.</p>	
		<p>Actividad 2 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 3 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 instrucciones generales de su jefatura, así como en apego a la legislación, normativa, procedimientos,</p>	<p>No aplica</p>	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en la unidad organizativa en que se ubica que puede ser en cualquiera de los tres niveles de gestión del Ministerio de Salud. Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p>	



<p>protocolos y reglamentos que regulan su ámbito de competencia.</p> <p>Debe recibir, clasificar y trasladar incidentes ingresados a través del Sistema de Emergencias 9-1-1, a los niveles locales, regionales y centrales, los cuales requieren de la valoración y atención por parte del Ministerio de Salud dentro de su marco de competencia o por parte de otras instancias de respuesta del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo.</p> <p>Es responsable por administración y custodia de la documentación que se gestiona en la unidad organizativa, tanto de la que se genera como aquella que proviene de otras unidades administrativas internas o externas a la institución para su trámite y archivo.</p> <p>Brindar apoyo administrativo y logístico con la agenda de actividades de la unidad organizativa en la cual labora.</p> <p>Elabora y mantiene controles y registros actualizados sobre la documentación y las distintas gestiones administrativas que se derivan de su área de trabajo.</p> <p>Extrae información de los incidentes que son remitidos por el sistema de emergencias 911 al Ministerio de Salud como insumo para las labores del equipo de trabajo y prepara documentos diversos, tales como reportes, cuadros, oficios, comunicados, presentaciones, bitácoras, entre otros.</p> <p>Atiende público, mediante diversos medios, suministrando documentos, notificando resultados, atendiendo consultas y proporcionando información variada.</p>		<p>Ambiente:</p> <p>Realiza sus funciones en lugares cerrados en una oficina y campo, se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales variantes, tales como: temperaturas altas, 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>Condiciones:</p> <p>Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante gran parte de la jornada laboral, utilizando computadoras, pantallas, teléfono, radio como herramientas principales 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>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, la gestión de incidentes, alertas, desastres y emergencias sanitarias 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 ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la verificación y revisión directa de la ejecución sus tareas y anotaciones en el sistema de emergencias 911,, 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 capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario y para cumplir con los cometidos encomendados. Su trabajo es evaluado por el Jefe(a) de la unidad organizativa donde se ubique de acuerdo con el deber de cumplimiento y rendición de cuentas.</p> <p>Debe mantener informado a su superior y al personal de la Unidad en la que labora sobre los asuntos relevantes relativos a su campo de actividad, por ejemplo, organización de archivos físicos y electrónicos, ingreso de correspondencia, requerimientos de los usuarios, incidentes, llamadas telefónica y por radio, alertas emitidas por el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo, tableros “Dashboard”, entre otros. Además, debe reportar los desperfectos que sufre el equipo con el que realiza la labor, así como las irregularidades y anomalías que se observen en el desarrollo de las actividades.</p>		
Modalidad de trabajo	Multimodal (trabajo en oficina, campo y teletrabajo)	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
Nivel de dificultad <ul style="list-style-type: none">Bajo: Ejecuta labores de oficina relativas a brindar apoyo en la administración de documentos, en la atención del cliente interno y externo, así como colaborar para la gestión de la respuesta ante el impacto que	Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo: <ul style="list-style-type: none">Equipo de trabajo de la unidad organizativa donde se ubica.Jefaturas y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional.	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>puedan generar las amenazas y las emergencias en salud pública, con un enfoque multiamenaza, dentro del marco institucional, para la atención, monitoreo y control de forma permanente, para la organización de sus tres niveles de gestión, ejecución de trámites y controles administrativos derivados de los procesos de trabajo asignados a una unidad organizativa. Su impacto se refleja en la calidad del servicio que brinda para la unidad organizativa en la cual se desempeña.</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">• Cumple con las tareas que se le encomiendan, apegándose a las instrucciones brindadas y a los protocolos establecidos previamente y solicita dirección cuando se enfrenta a situaciones que desconoce• 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	<ul style="list-style-type: none">• Representantes de instituciones públicas y privadas.• Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</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 frustración y generar pensamiento positivo. Debe demostrar interés y disposición para trabajar de forma integrada y colaborativa con otras personas.</p> <p>Implicaciones de una mala relación</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 de la unidad organizativa a la que pertenece, provocar atrasos, sesgar la toma de decisiones, afectar la imagen institucional y perjudicar el cumplimiento de los objetivos de la Unidad Organizativa donde se destaque.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



<p>soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.</p> <p>Implicaciones del error</p> <p>Los errores cometidos 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.• 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 en actividades comerciales, económicas y sociales.• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.		
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.• Manual de usuario sistema análisis estadístico IPC 9-1-1• Programa de inducción y entrenamiento para nuevos despachadores, Sistema de Emergencias 9-1-1• Protocolo para la atención de incidentes, del despacho del Sistema de Emergencias 9-1-1, ubicados en Ministerio de Salud• 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.• Manejo básico del idioma inglés (conversación y lectura)• Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud.• Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud.	



	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetes ofimáticos. • Relaciones humanas • Salud pública. • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia • Técnicas de archivo 	
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. Calidad y Productividad	Destacado
	4. Dominio y Aplicación Práctica	Avanzado
	5. Trabajo Colaborativo	Intermedio
Evidencias		
<p>Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.</p> <p>Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.</p>		
Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	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 Administración adecuada de los recursos	Comportamiento 1. Maximiza el uso y manejo de los recursos a su cargo y promueve en los demás un ambiente que valore el cuidado de los recursos		
	Comportamiento 2. Anticipa con relación a sus tareas los requerimientos del ente o persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible y manteniendo un seguimiento que genera mejora de la calidad del servicio.		
	Comportamiento 3 Evalúa y propone soluciones innovadoras que mejoran la calidad y productividad de las tareas a su cargo y de su entorno.		
Competencia 4 Dominio y aplicación práctica	Comportamiento 1 Domina su quehacer e identifica y comunica oportunidades de mejora relevantes para lograr el dominio y uso de instrumentos de manera idónea.		
	Comportamiento 2 Organiza la información y los espacios de trabajo, facilitando el acceso y uso para las demás personas, y promueve un ambiente de trabajo seguro.		
Competencia 5 Trabajo Colaborativo	Comportamiento 1 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.		
	Comportamiento 2 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.		
	Comportamiento 3 Contribuye a generar un buen clima de trabajo y de cooperación, mostrando interés por brindar aportes significativos		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	