



Cargo: Secretaria(o) de Gestión de Riesgos de Salud			
Estrato	Técnico	Clase de puesto	Secretario(a) de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	No tiene
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 que implican proporcionar apoyo a funcionarios de la Dirección General de Salud, brindando asistencia en el control y ejecución de trámites administrativos, desarrollando funciones secretariales de apoyo en la gestión de la respuesta ante el impacto que puedan generar las amenazas y las emergencias en salud pública, colaborando 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 Apoyo administrativo y logístico	Actividad 1 Apoyar a su Jefatura en la gestión, ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios de su actividad (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 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), con el propósito de facilitar el éxito en su desempeño y contribuir al logro de los objetivos institucionales, así como los requerimientos de los usuarios internos y externos de su Unidad.		
	Actividad 2 Brindar apoyo administrativo y logístico para realización de sesiones, reuniones de trabajo, eventos y presentaciones de su jefe inmediato o unidad laboral: convocar a las sesiones, proveer la documentación y material pertinentes, tomar notas de las discusiones y acuerdos, preparar los resúmenes, actas e informes de éstas, hacer las comunicaciones respectivas, entre otras actividades.		
	Actividad 3 Brindar apoyo administrativo y logístico en la agenda de reuniones, citas, compromisos y otras actividades de sus superiores y de la unidad organizativa donde labora, dando seguimiento a su ejecución en los plazos establecidos, con el fin de apoyar la organización del trabajo y el cumplimiento de las metas del equipo de trabajo.		
Resultado 2 Elaboración, registro y archivo de documentos, suministros, y trámites administrativos varios	Actividad 1 Elaborar, registrar y archivar la correspondencia y demás documentación que se genera, ingresa y sale de la unidad organizativa, contribuyendo en la asignación del trámite y en controles correspondientes (fecha, hora, responsable, estado del trámite), brindando el seguimiento, a fin de dar trazabilidad a la gestión, verificar los tiempos de respuesta y atender consultas de los usuarios internos y externos, velando por la implementación efectiva de la Ley de Protección del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, así como de las políticas institucionales relacionadas con la simplificación de trámites, incorporación de la voz del cliente y la calidad en los servicios brindados en el proceso de atención al cliente.		
	Actividad 2 Desarrollar las labores de almacenamiento, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación y verificación de los documentos físicos y electrónicos que se generan como producto de las actividades de la unidad organizativa, administrando los registros, bases de datos y archivos (administrativo y específico; como incidentes) según corresponda, con el objetivo de garantizar el acceso oportuno y efectivo a la información, cumpliendo con los procedimientos y demás disposiciones establecidas.		



Resultado 3 Colaboración en la ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios de su actividad y de la unidad organizativa	Actividad 1 Realizar las labores administrativas que se derivan de su función, tales como: preparar reportes, informes de labores, cuadros, oficios, diapositivas, bitácoras u otros documentos; completar controles, actualizar bases de datos o sistemas de información, llenar boletas, realizar reportes de los desperfectos de equipos u otras anomalías, entre otras actividades que facilitan la gestión y el cumplimiento de objetivos de la unidad organizativa.
	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.
	Actividad 3 Tramitar y dar seguimiento asuntos variados y llevar controles actualizados de gestiones como: suministro y control de los útiles, equipos y materiales de la oficina, fotocopias, convocatorias a sesiones de trabajo, control de inventarios, y otras solicitudes relacionadas con las actividades de la oficina.
	Actividad 4 Revisar y extraer información variada de documentos físicos o electrónicos para actualizar registros, 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.
Resultado 4 Atención, orientación y suministro de información por diversos medios a superiores, personal de la institución, visitantes y público en general	Actividad 1 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 y trámites sencillos, suministrándole los documentos que requieran, notificando resultados de las gestiones, proporcionándole información sobre las actividades, ubicación de los funcionarios, unidades organizativas, servicios, trámites, protocolos, procedimientos, fechas, plazos y requisitos relacionados, así como efectuando, recibiendo y transmitiendo las llamadas telefónicas, con el fin de satisfacer los requerimientos del público de manera oportuna, ágil y eficaz, desde una perspectiva inclusiva y con un enfoque integral.
Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	Actividad 1 Realizar y mantener actualizados registros, controles, bases de datos, sistemas de información, expedientes, sistema emergencias 911 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.
	Actividad 2 Participar en la identificación de las necesidades de los clientes internos y externos, así como de los requerimientos en las gestiones administrativas que apoya, con el fin de coadyuvar en la propuesta de procedimientos, métodos y sistemas de trabajo que garanticen la implementación de mejoras en la prestación de servicios institucionales.
	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.



Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<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, protocolos y reglamentos que regulan su ámbito de competencia.</p> <p>Realiza labores asistenciales de apoyo a su jefatura en las gestiones administrativas que se desarrollan en la unidad organizativa. Es responsable de la administración de la documentación, 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 así como de llevar los controles y registros que garanticen su acceso y disponibilidad.</p> <p>Brinda el apoyo logístico y administrativo requerido en reuniones, capacitaciones u otros eventos. Lleva la agenda de reuniones, citas, compromisos y otras actividades del superior jerárquico inmediato y lo mantiene informado al respecto.</p> <p>Extrae información de los incidentes que son remitidos por el sistema de emergencias 911 al Ministerio de Salud como insumo para las</p>	<p>No ejerce supervisión formal, pero le puede corresponder coordinar labores con personal de oficina de menor o igual nivel.</p>	<p>Lugares:</p> <p>Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina. Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Acuerdo de Teletrabajo cumpliendo con las disposiciones que al respecto haya emitido el jerarca institucional y la Comisión Institucional de Teletrabajo.</p> <p>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, dolor de cabeza, pérdida de visión, entre otros.</p> <p>La actividad demanda algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, lo cual pueden provocar enfermedades por estrés.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, le podría corresponder de acuerdo con la naturaleza, 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</p>



<p>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>La supervisión de su trabajo se hace a través de la verificación y revisión directa de la ejecución de sus tareas, y anotaciones en el sistema de emergencias 911, así como mediante la valoración de los métodos y 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.</p> <p>Su trabajo es evaluado por la jefatura 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 telefónicas 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</p>		<p>ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
---	--	---



irregularidades y anomalías que se observen en el desarrollo de las actividades.		
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: Su aporte es significativo en cuanto a llevar a cabo las labores asistenciales en la ejecución y control de trámites administrativos, por lo que su impacto se refleja en la calidad del servicio, para la unidad organizativa en la cual se desempeña. <p>Provee el apoyo administrativo y logístico requerido para la adecuada gestión de la unidad organizativa, coadyuvando en eventos y reuniones, preparando documentos variados, velando por la administración documental, implementando controles y registros y garantizando la debida atención de los usuarios, con el fin apoyar a la jefatura y demás funcionarios del equipo de trabajo en el cumplimiento de los planes y objetivos preestablecidos, así como desarrollar funciones secretariales para brindar apoyo en la gestión de la respuesta ante el impacto que 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</p>	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.Representantes de instituciones públicas y privadas.Público en general. Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones <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.</p> <p>Debe demostrar interés y disposición para trabajar de forma integrada y colaborativa con otras personas.</p> Implicaciones de una mala relación <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</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>organización de sus tres niveles de gestión.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <p>Cumple con las tareas que se le encomiendan, apegándose a las instrucciones brindadas y a los protocolos y procedimientos establecidos. Aplica los conocimientos especializados para resolver diversos asuntos de la gestión administrativa de su oficina y solicita dirección cuando se enfrenta a situaciones que desconoce.</p> <p>Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos institucionales. Ejecuta su trabajo con calidad y oportunidad, estableciendo relaciones interpersonales positivas, transmitiendo asertivamente la información que se deriva de los asuntos en que trabaja y brindando soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.</p> <p>Implicaciones del error</p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Daños o atrasos en los procesos en los cuales participa.• Detrimiento del servicio público afectando la imagen institucional.• Confusiones y extravío de documentos, materiales, valores, dinero o información.• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa donde se desempeña.	<p>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>	
--	--	--



<ul style="list-style-type: none">• Daños morales, legales y penales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Mal uso de los recursos públicos asignados.• Pérdidas económicas y materiales.• Afectación a los objetivos institucionales.• Pérdidas o atrasos en actividades comerciales, económicas y sociales.• Faltas a la probidad.• 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">• 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, protocolos 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.• Paquetes ofimáticos.• Relaciones humanas• Técnicas de comunicación escrita.• 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. Dominio y credibilidad técnica	Básico
	4. Calidad y Productividad	Básico
	5. Análisis y solución de situaciones	Básico
	6. Trabajo Colaborativo	Intermedio
Evidencias		
Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.		
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 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 Dominio y Credibilidad Técnica	Comportamiento 1. Para hacer sus trabajos aplica y utiliza los conocimientos e insumos requeridos para su campo de actividad.	
	Comportamiento 2. Se mantiene al día con la información y conocimientos necesarios para realizar sus tareas.	



Competencia 4 Calidad y Productividad	Comportamiento 1 Se hace responsable de los recursos a su cargo.		
	Comportamiento 2 Cumple con las tareas asignadas en el tiempo y forma establecida, de acuerdo con los procedimientos respectivos		
	Comportamiento 3 Cumple con las tareas que se le encomiendan, apegándose a los protocolos establecidos previamente y solicita dirección cuando se enfrenta a situaciones que desconoce		
Competencia 5 Análisis y Soluciones 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, que le permitan agilizar y mejorar las mismas.		
Competencia 6 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:	