



Nombre del Cargo: Enfermera (o) en Armonización de Servicios de Salud 1			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Enfermera(o) 1
		Especialidad/Formación	Enfermería
Ubicación organizacional	Unidad Armonización de los Servicios de Salud, Dirección Servicios de Salud	Proceso de trabajo	Gestión de regulación de la salud
		Jefatura que antecede	Director (a) de Servicios de Salud
Jefatura inmediata	Jefe (a) de Unidad Armonización de los Servicios de Salud		
Propósito del Cargo			
<p>Ejecutar labores profesionales del ámbito de la Enfermería orientadas a brindar apoyo a profesionales de mayor nivel en materia de rectoría de servicios de salud, colaborando en la elaboración, análisis, actualización, difusión, implementación y control de la normativa, lineamientos y metodología en materia de gestión de la calidad, acceso, equidad, normalización, contribuyendo en la evaluación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades de la población, colaborando en la elaboración, actualización y divulgación de políticas, planes, programas, proyectos y estrategias desde su ámbito de competencia; apoyando el desarrollo de investigaciones, proyectos, estudios, análisis y atención de gestiones varias en materia de su competencia como insumo para la toma de decisiones y la emisión de políticas públicas, así como brindando acompañamiento técnico, asesoría, supervisión técnica y capacitaciones a las unidades organizativas del Ministerio de Salud y a actores sociales involucrados, con el fin de brindar aportes que contribuyan a armonizar la provisión de los servicios de salud a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades de la población, con enfoque de derechos, garantizando la gestión de calidad y equidad de los servicios de salud que se brindan en el país.</p>			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Participación en el diseño y ejecución de investigaciones, estudios y atención de gestiones diversas concernientes a la rectoría de los servicios de salud	Actividad 1	Participar en investigaciones, proyectos, estudios, evaluaciones, análisis y atención de gestiones varias relativas a la rectoría de los servicios de salud, con el propósito de coadyuvar en la identificación de los requerimientos, brechas e inequidades en el acceso y calidad de estos servicios y análisis de la situación de salud de la población y contribuir en la emisión de recomendaciones que permitan la toma de decisiones y la generación de políticas públicas basada en evidencia, que faciliten la implementación de enfoque de redes integradas y centrado en las personas, incorporando la promoción de la salud, la atención primaria, la atención terciaria, la rehabilitación y la atención paliativa, así como a la cobertura de las necesidades de todo el curso de vida de las personas usuarias con un enfoque de calidad, acceso, oportunidad y sostenibilidad.	
	Actividad 2	Apoyar en la formulación, actualización, ajuste y divulgación del marco normativo, lineamientos, procedimientos, protocolos, metodologías e instrumentos técnicos orientados a la rectoría en el ámbito de los servicios de salud a nivel nacional, colaborando en la investigación, revisión y análisis del marco normativo, así como en la articulación con diferentes instituciones públicas y privadas involucradas, siguiendo las buenas prácticas regulatorias en materia de la gestión de la calidad, normalización y evaluación, con el propósito de asegurar la provisión de los servicios de salud a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades de la población, con enfoque de derechos garantizando la gestión calidad y equidad de los servicios.	
	Actividad 3	Colaborar en la formulación de políticas, planes, estrategias, programas, proyectos y lineamientos relacionados con componentes de calidad de los servicios de salud, la habilitación y la acreditación de servicios de salud y de temas prioritarios en salud desde una perspectiva nacional, brindando aportes desde su ámbito de competencia, con el fin de contribuir en la atención de las necesidades de la población nacional, en materia de gestión de calidad y equidad de los servicios de salud que se brindan en el país.	



<p>Resultado 2 Colaboración en labores de asesoría, ayuda técnica, atención de consultas, capacitación, acompañamiento y supervisión técnica</p>	<p>Actividad 1 Brindar orientación y apoyo, así como evacuar consultas a las instancias del Ministerio de Salud y a los actores sociales que lo requieran, dentro de su ámbito de competencia, suministrando y explicando información, documentos, metodologías y procedimientos para la atención de situaciones diversas y como apoyo en la toma de decisiones y la implementación de acciones concernientes al tema de provisión de servicios de salud a nivel nacional.</p>	
	<p>Actividad 2 Brindar apoyo en las acciones de asistencia técnica, capacitación y supervisión técnica del nivel nacional hacia unidades de los niveles central, el nivel regional y local, en temas relacionados con los procesos de regulación de servicios de salud, colaborando con el acompañamiento técnico, monitoreo y verificación de la aplicación de la normativa, procedimientos, lineamientos, planes, políticas y demás disposiciones que regulan dichos procesos, con el fin de orientar a las unidades, su alineamiento y armonización con las prioridades nacionales en salud y contribuir al mejoramiento de la salud de la población.</p>	
<p>Resultado 3 Participación en reuniones, sesiones de trabajo y actividades similares</p>	<p>Actividad 1 Participar en grupos de trabajo y comisiones institucionales e interinstitucionales a nivel nacional con la finalidad de articular esfuerzos, emitir criterio profesional, brindar asesoría técnica y apoyar propuestas de abordaje desde su ámbito de competencia, contribuir en la implementación de metodologías y en el desarrollo de proyectos específicos, velando por el cumplimiento de la normativa, políticas, planes y demás disposiciones técnicas y normativas en materia de gestión de la calidad, acceso, equidad, normalización y evaluación de los servicios de salud, con el propósito de lograr satisfactoriamente los objetivos institucionales.</p>	
	<p>Actividad 2 Colaborar en actividades de articulación, concertación, persuasión, motivación e integración con los actores sociales claves, gestionando diversos temas relacionados con los servicios de salud de atención directa a las personas, con el fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad, acceso, oportunidad y sostenibilidad de los servicios de salud.</p>	
<p>Resultado 4 Realización de otras labores administrativas inherentes del cargo</p>	<p>Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar información de diversas fuentes, tales como: bases de datos, sistemas de información y otros compendios de datos, 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 ámbito de la gestión de la calidad, acceso, equidad, normalización y evaluación de los servicios de salud.</p>	
	<p>Actividad 2 Redactar y firmar informes, oficios y documentos similares necesarios para la gestión de las diferentes actividades que realiza, corroborando la aplicación de los procedimientos, instrumentos técnicos y normativa vigente, a fin de sustentar técnicamente los productos que se derivan de su trabajo.</p>	
	<p>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.</p>	
	<p>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.</p>	
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
Ejerce sus funciones con independencia en el aspecto técnico y recibe directrices e instrucciones de carácter general en el aspecto administrativo de los superiores jerárquicos, siguiendo la política,	Supervisa el adecuado desarrollo de las actividades que realiza el personal auxiliar de enfermería a su cargo.	Lugares: 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, acompañamiento técnico, supervisiones técnicas u otras actividades.



<p>legislación, normativa, procedimientos y lineamientos establecidos para su área de actividad.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, tales como su participación en las investigaciones, el apoyo técnico y la asistencia en acciones de acompañamiento, asesoría y capacitación en materia de la gestión de la calidad, normalización y evaluación de servicios de salud, la colaboración en la emisión de normativa, procedimientos, metodologías e instrumentos técnicos, los informes emitidos, criterios y recomendaciones acertadas, la atención de los usuarios, la rendición de cuentas oportuna ante entes fiscalizadores, la confección de informes, oficios, y demás documentos que presenta.</p> <p>También se considera la actitud hacia el aprendizaje continuo, la adaptación al cambio y la capacidad para contribuir a la formulación y cumplimiento de planes, proyectos y objetivos, a través de la contribución al trabajo en equipo. Se valora la calidad, oportunidad y exactitud del trabajo realizado, 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</p>	<p>Algunas de las tareas encomendadas pueden requerir el desplazamiento hacia distintas zonas, para asistir a reuniones por lo que le corresponde trasladarse a 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><u>Ambiente:</u></p> <p>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><u>Condiciones:</u></p> <p>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>Cuando realiza visitas a los servicios de salud se mantiene en movimiento la mayor parte del tiempo, desplazándose entre las distintas áreas del establecimiento.</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</p>



rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus labores de acuerdo con el deber de cumplimiento.		ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.
Modalidad de trabajo	Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Nivel de dificultad</p> <p>Moderado: Ejecuta labores profesionales del ámbito de la Enfermería orientadas a brindar apoyo a profesionales de mayor nivel en materia de rectoría de servicios de salud, colaborando en la elaboración, análisis, actualización, difusión, implementación y control de la normativa, lineamientos y metodología en materia de gestión de la calidad, acceso, equidad, normalización, contribuyendo en la evaluación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades de la población, apoyando el desarrollo de investigaciones, proyectos, estudios, análisis y atención de gestiones varias en materia de su competencia como insumo para la toma de decisiones y la emisión de políticas públicas, así como brindando acompañamiento técnico, asesoría, supervisión técnica y capacitaciones a las unidades organizativas del Ministerio de Salud y a actores sociales involucrados, con el fin de brindar aportes que contribuyan a armonizar la provisión de los servicios de salud a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades de la población, con enfoque de derechos, garantizando la gestión de calidad y equidad de los servicios de salud que se brindan en el país.</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>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. • Grupos de expertos profesionales en Ciencias de la Salud. • Representantes de servicios de salud públicos y privados. • Representantes de otras instituciones públicas y privadas. • Actores Sociales. • Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</p> <p>El cargo exige relaciones interpersonales frecuentes, que implican la atención personalizada al usuario, así como el constante intercambio y traslado de información.</p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con los usuarios, compañeros, jefaturas y funcionarios de la institución.</p> <p>Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo en el que se encuentra destacado y fortalecer</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>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 Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• La emisión de criterio errado puede afectar la formulación e implementación de la normativa, procedimientos, metodologías e instrumentos técnicos conllevando a errores por parte de terceros, lo cual podría implicar afectación en la prestación de servicios de salud, perjudicando la calidad, acceso y oportunidad a la atención con la consecuente afectación sobre la salud de los usuarios.• La incorrecta asesoría técnica y capacitación puede llevar a que terceros hagan una incorrecta interpretación de la normativa vigente, así como una mala aplicación de los procedimientos establecidos, lo que puede afectar directamente el bienestar público, afectar la salud de la población, poner en riesgo la integridad física de la ciudadanía, además de perjudicar el medio ambiente.• El incumplimiento en las tareas asignadas, puede provocar pérdidas económicas y materiales tanto para la institución como para terceros quienes se ven afectados por instrumentos regulatorios deficientes o una mala	<p>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>aplicación de las regulaciones, esto también puede repercutir sobre la imagen de la institución.</p> <p>Otras consecuencias de eventuales errores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa. • Faltas a la probidad. • Afectación a la imagen institucional. • Pérdida de credibilidad de la unidad organizativa. • Daños morales por el 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. • 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 Enfermeras de Costa Rica. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Servicios de Salud • Administración Pública • Auditoría y evaluación de Servicios de Salud • Auditorías o evaluación y gestión de la calidad • Bioética • Buenas prácticas clínicas • Buenas prácticas en mejora regulatoria • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Epidemiología e Inmunizaciones • Ética y probidad 	



- Gestión de proyectos
- Gestión y evaluación de la regulación y de la calidad de los servicios de salud
- 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
- Norma de vacunación
- Paquetes ofimáticos
- Relaciones humanas
- Salud Pública
- 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	Intermedio
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Básico
	5. Gestión de Calidad	Intermedio
	6. Sensibilidad Tecnológica	Básico
	7. Trabajo colaborativo	Avanzado

Competencias

Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	8. Compromiso con el Servicio Público	Intermedio
	9. Integridad en el desempeño de la función pública	Intermedio
Del Grupo Ocupacional	10. Análisis y Solución de Situaciones	Intermedio
	11. Acción Estratégica e Innovadora	Básico
	12. Gestión de Calidad	Intermedio
	13. Sensibilidad Tecnológica	Básico
	14. Trabajo colaborativo	Avanzado

Evidencias

Las evidencias son los hechos observables y medibles que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.

Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.



Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	Comportamiento 1 Se compromete y apoya a la institución ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.
	Comportamiento 2 Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo, y lealtad dentro de la administración pública costarricense.
	Comportamiento 3 Tiende a ponerse en el lugar de la persona ciudadana en sus labores cotidianas, y actúa en función de ello; conoce cabalmente las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias de la Institución y trata de resolverlas.
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 Se esfuerza por alinear sus propias actividades y prioridades para alcanzar los resultados que se le exigen. Se involucra en los proyectos, especialmente si son de su área. Es una persona que se siente cómoda participando de forma leal y comprometida en el día a día.
	Comportamiento 2 Es responsable y cuida el uso de los recursos públicos, velando por la transparencia de la información y desarrollando acciones concretas para promover la comprensión y cumplimiento de los estándares éticos en las personas y/o equipos.
Competencia 3 Análisis y Solución de Situaciones	Comportamiento 1 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.
	Comportamiento 2 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.
	Comportamiento 3 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.
Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora	Comportamiento 1 Esta atento y comprende los cambios del entorno que pueden afectar su trabajo, y busca informar al resto del equipo.
	Comportamiento 2 Busca información adicional y es capaz de generar ideas nuevas, sin perder de vista las labores asignadas y sus requerimientos de resultados.
	Comportamiento 3 En su trabajo y equipos que integra, demuestra interés y compromiso con mejorar los procesos y superar los problemas, en procura de un uso eficiente de los recursos.
Competencia 5 Gestión de Calidad	Comportamiento 1 Tiene interiorizados los estándares e indicadores de eficiencia, y se compromete con nuevos proyectos que buscan mejorarla, reflejando profesionalismo y dedicación.
	Comportamiento 2 Anticipa, en relación a sus funciones, los requerimientos de la persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible.
Competencia 6 Sensibilidad Tecnológica	Comportamiento 1 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.
	Comportamiento 2 Utiliza los medios tecnológicos disponibles de manera correcta para su cargo y se comunica eficazmente a través de los diferentes medios disponibles.
	Comportamiento 3 Es sensible y colabora en compartir la información y conocimiento que se genera de sus labores.
	Comportamiento 1



Competencia 7 Trabajo colaborativo	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.		
	Comportamiento 2 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.		
	Comportamiento 3 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.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	