



Nombre del Cargo: Gestor(a) Administrativo en Servicios Generales 1			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Administración/ Generalista
Ubicación organizacional	Área de Servicios Generales	Proceso de trabajo	Gestión de Bienes y Servicios
Jefatura inmediata	Coordinador(a) del Área de Servicios Generales	Jefatura que antecede	Director(a) División Administrativa
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores profesionales de apoyo a funcionarios mayor nivel en el Área de Servicios Generales, coadyuvando en la ejecución de actividades del proceso de mantenimiento de las instalaciones del Ministerio por medio de obras menores; colaborando con la provisión de datos e información a las autoridades para el diseño e implementación de planes, proyectos y suministros, a fin de que se tomen las decisiones correctas para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, apoyando en el proceso de contratación administrativa, controles varios en cuanto a ejecuciones de contratos, controles de costos, seguimiento y control de recomendaciones de auditorías, brindando asesoramiento y atención de consultas en la complacencia de las necesidades de las personas usuarias internas y externas, participando en la logística de capacitaciones dirigidas a personas funcionarias de los tres niveles de gestión, contribuyendo en la elaboración de propuestas de procedimientos e instrumentos de trabajo relativos a su ámbito de acción en acatamiento con la legislación vigente, entre otras acciones orientadas al cumplimiento con los objetivos propuestos por la unidad organizativa.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Asistencia profesional en la ejecución de investigaciones, estudios y análisis avanzados de datos y variables en materia de su competencia	Actividad 1	Asistir en la recolección de datos necesarios de las diversas fuentes de financiamiento sobre los procesos de contratación administrativa, elaborando tablas presupuestarias, recolectando información de las distintas unidades organizativas del Ministerio, que sirvan de insumo para que las jefaturas tomen las decisiones oportunas en el tema de mantenimiento de obras menores de las edificaciones de la Institución, en los tres niveles de gestión, con el fin de contar con inmuebles que cumplan con las condiciones requeridas.	
	Actividad 2	Consultar sobre la existencia de presupuesto de los diferentes entes u organismos propuestos por el Gobierno, en apego con lo establecido en la normativa, manuales y procedimientos vigentes, la cual servirá de sustento para dar inicio al trámite de contratación administrativa para el mantenimiento de las instalaciones del Ministerio, en cuanto a obras menores, con el fin de que el Ministerio cuente con una adecuada, acorde con las necesidades de la Institución.	
	Actividad 3	Participar como facilitador(a) en las compras por caja chica, siguiendo los lineamientos establecidos en manuales de procedimientos y la normativa existente, para la adquisición de materiales, equipo, instrumentos, repuestos, suministros, entre otros, con el fin de atender los requerimientos del cliente interno autorizado.	
	Actividad 4	Colaborar a la jefatura en el seguimiento del cumplimiento de las contrataciones de servicios generales, con el fin de verificar que se ajuste a las disposiciones preestablecidas.	
Resultado 2 Asesoría técnica y atención de consultas, y capacitaciones a personas funcionarias, entes públicos y privados y personas interesadas	Actividad 1	Brindar asesoría, orientación y apoyo técnico, así como evacuar consultas diversas que le presenten sus superiores, personal de la Unidad Organizativa, personas funcionarias de los tres niveles de gestión y público en general, atendiendo personalmente, por teléfono, por medio de oficios y/o correo electrónico las diferentes dudas y solicitudes, con el objeto de satisfacer las necesidades e inquietudes planteadas en materia de su competencia.	
	Actividad 2	Brindar apoyo logístico para el desarrollo de actividades de capacitación a personal funcionarias de los tres niveles de gestión del Ministerio de Salud en temas concernientes a la División Administrativa, por medio de la consecución de los materiales, insumos, recursos tecnológicos entre otros que se requieran para el logro de la actividad.	



<p>Resultado 3 Participación en comisiones y equipos de trabajo.</p>	<p>Actividad 1 Participar en diversas comisiones, equipos de trabajo y reuniones institucionales cuando así lo asigne su jefatura, de manera presencial o virtual, para mejorar procedimientos, aclarar la aplicación de regulaciones y dar cumplimiento a disposiciones técnicas, administrativas y legales, recomendando ajustes a los instrumentos y métodos de trabajo, brindando criterio técnico, con el fin de solventar las necesidades y buscar mejoras para el cumplimiento de los objetivos institucionales e informar a su jefatura para que se tome las acciones que correspondan.</p>		
	<p>Resultado 4 Participación en instrumentos, métodos, procedimientos, trámites de la Unidad Organizativa</p>	<p>Actividad 1 Participar en la elaboración y/o actualización de procedimientos, así como el análisis y control de sistemas, instrumentos, métodos, trámites, registros, etc. propios de su campo de actividad y propuesta de ajustes o cambios para mejorar el servicio y los productos que se generan, mediante la búsqueda de información requerida, participación en reuniones con funcionarios de otras unidades organizativas de la Institución, para la consolidación y validación de la información con el fin de obtener un producto final.</p> <p>Actividad 2 Apoyar en la elaboración de instrumentos y guías de trabajo necesarios para mejorar el desarrollo y control de los procesos existentes, revisando la legislación vigente y actualizando las metodologías e instrumentos técnicos pertinentes, a fin de implementar mejoras y garantizar la disponibilidad de herramientas, de manera que repercuta en agilizar los tiempos de respuesta de la solicitudes planteadas.</p>	
<p>Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>		<p>Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar de bases de datos, expedientes y otros compendios de información que faciliten el acceso oportuno a datos confiables, la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterio y recomendaciones técnicas para la toma de decisiones de los superiores, en materia de su competencia.</p> <p>Actividad 2 Redactar y firmar informes, resoluciones, oficios, certificaciones, comunicados, actas, boletas, reportes y otros instrumentos técnicos y documentos similares necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza, 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 los requerimientos que se le presentan.</p> <p>Actividad 2 Apoyar a su jefatura en labores de adquisición y control de los insumos de trabajo esenciales para el cumplimiento de las labores asignadas, mediante el levantamiento del inventario de las necesidades y la participación en la gestión de compra, para la adquisición de suministros, herramientas y materiales requeridos en el Archivo Especializado de la Unidad Organizativa que se destaca, ya sea por medio de caja chica o por otras vías de financiamiento, con el fin de poder brindar un servicio de calidad en lo referente a la prestación de información y custodia de documentos.</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>	
	<p>,Independencia</p>	<p>Supervisión ejercida</p>	<p>Entorno de trabajo</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 disposiciones, normativa y legislación vigente.</p>	<p>Le podría corresponder coordinar actividades con grupos de trabajo conformados por personal de igual o menor nivel.</p>	<p>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 u otras actividades.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p>



<p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de las actividades de apoyo en los estudios, análisis, asesorías y demás labores profesionales propias del Área de Servicios Generales.</p> <p>También se considera la actitud hacia el aprendizaje continuo, la adaptación al cambio y la capacidad para contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos, a través 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>Ambiente: Sus funciones se realizan en lugares cerrados, por lo que se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales cambiantes, tales como: temperaturas variables, contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, polvo, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras. Dichas condiciones pueden variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante gran parte de la jornada laboral, utilizando la computadora y los documentos 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>La actividad demanda esfuerzo físico considerable, sea por mantener una postura incómoda o por levantar cargas pesadas de documentos, lo cual exige la aplicación de fuerzas excesivas y movimientos repetitivos.</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>Modalidad de trabajo</p>	<p>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)</p>	



Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Nivel de dificultad</p> <p>Moderado: Ejecutar labores de profesionales de apoyo a funcionarios mayor nivel en el Área de Servicios Generales, coadyuvando en la ejecución de actividades del proceso de mantenimiento de las instalaciones del Ministerio por medio de obras menores; colaborando con la provisión de datos e información a las autoridades para el diseño e implementación de planes, proyectos y suministros, a fin de que se tomen las decisiones correctas para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, apoyando en el proceso de contratación administrativa, controles varios en cuanto a ejecuciones de contratos, controles de costos, seguimiento y control de recomendaciones de auditorías, brindando asesoramiento y atención de consultas en la complacencia de las necesidades de las personas usuarias internas y externas, participando en la logística de capacitaciones dirigidas personas funcionarias de los tres niveles de gestión, contribuyendo en la elaboración de propuestas de procedimientos e instrumentos de trabajo relativos a su ámbito de acción en acatamiento con la legislación vigente, entre otras acciones orientadas al cumplimiento con los objetivos propuestos por la unidad organizativa.</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 y los objetivos institucionales.</p>	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Equipo de trabajo de la unidad organizativa donde se ubica.• Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional.• Representantes de otras instituciones públicas y privadas.• 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 las personas usuarias, personas funcionarias y jefaturas de la institución.</p> <p>Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo en el que se encuentra destacado y fortalecer la imagen como representante de la institución.</p> <p>Implicaciones de una mala relación</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. 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</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, 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">• Emitir recomendaciones erróneas a sus superiores induciéndolos al error a la hora de la toma de decisiones.• Atrasos y afectaciones en la prestación de los servicios a nivel institucional.• Descontento e insatisfacción de las personas funcionarias y/o usuarias.• Afectación de la confiabilidad del manejo de la documentación y de la imagen institucional.• Incumplimiento de la legislación, normativa y procedimientos.• Accidentes y enfermedades laborales.• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Faltas a la probidad• Debilidades en el control interno.• Conflictos de intereses.• Mal uso de los recursos públicos asignados, pérdidas económicas y materiales.• 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 Ciencias Económicas de Costa Rica 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública • Contratación Administrativa • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Ética y probidad • Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia • Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud • Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud • Paquetes ofimáticos • Relaciones humanas • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia • Técnicas de Atención al Cliente 	
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	Intermedio
	5. Gestión de Calidad	Intermedio
	6. Sensibilidad Tecnológica	Básico
	7. Trabajo colaborativo	Avanzado
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 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 Se adecua a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
	Comportamiento 2 Es capaz de sistematizar las dificultades que se le presentan en su trabajo y de proponer soluciones alternativas que mejoren su desempeño.
	Comportamiento 3 Influye en el actuar de las personas, para mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo y el buen uso 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 con 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.
Competencia 7 Trabajo colaborativo	Comportamiento 1 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:	