



Nombre del Cargo: Gestor(a) Administrativo(a) 2			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Administración/ Generalista
Ubicación organizacional	División Administrativa	Proceso de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de Recursos Humanos.• Gestión de Recursos Financieros.• Gestión de Bienes y Servicios.
Jefatura inmediata	Director(a) de la División Administrativa	Jefatura que antecede	Director(a) General de Salud
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores profesionales propias de su formación relacionadas con la gestión de los procesos de División Administrativa, dirigidas a asegurar que los recursos humanos, financieros, bienes y servicios respondan en cantidad, calidad y oportunidad a las necesidades del Ministerio de Salud, mediante la provisión de datos e informes para el diseño e implementación de planes, investigaciones, proyectos, estudios y análisis, en apego al marco legal vigente, lineamientos estratégicos y políticas de gestión institucional emitidas por el Ministro(a) de Salud, que sirven como suministro a las autoridades para la correcta toma de decisiones, brindando asesorías, emitiendo criterio y atendiendo consultas en la complacencia de las necesidades de las personas usuarias internas y externas, elaborando propuestas de procedimientos e instrumentos de trabajo relativos a su ámbito de acción, entre otras acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos propuestos para la unidad organizativa.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Diseño y ejecución de investigaciones, proyectos, estudios, análisis y atención de gestiones propias de su competencia	Actividad 1 Formular y ejecutar investigaciones, diagnósticos, proyectos, estudios, análisis y otras actividades propias del área de su competencia, dirigidas a garantizar los recursos humanos, financieros, bienes y servicios respondan a los requerimientos del Ministerio de Salud en sus tres niveles de gestión, mediante la aplicación de acciones con las diferentes unidades organizativas para la identificación de necesidades, con el fin de buscar las medidas correctivas para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.		
	Actividad 2 Desarrollar actividades orientadas a satisfacer las necesidades institucionales de dotación de recursos humanos, así como dar seguimiento a las gestiones realizadas ante la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria referente a la utilización de puestos afectados por las directrices, entre otras acciones de su competencia técnica, en apego con los lineamientos estratégicos y normativa vigente, con el fin de que responda en cantidad, calidad y oportunidad a las necesidades de dotación de personal del Ministerio de Salud.		
	Actividad 3 Diseñar e implementar controles e informes de seguimiento de diversos trámites administrativos de las diferentes Direcciones de la Institución, verificando el cumplimiento de los procedimientos y normas vigentes, con el fin de brindar insumos para la toma de decisiones de los superiores.		
	Actividad 4 Realizar investigaciones preliminares, recolectando los elementos de prueba suficiente para determinar el nivel de probabilidad de los hechos, aplicando las entrevistas de las partes involucradas, elaborando un informe técnico en donde se sustente toda la evidencia encontrada y el diagnóstico de la situación y emitiendo las recomendaciones pertinentes, para la toma de decisiones de las autoridades.		
Resultado 2 Participación e integración de comisiones institucionales y equipos de trabajo	Actividad 1 Participar en comisiones y equipos de trabajo, desarrollando proyectos específicos, buscando soluciones a los diferentes problemas que se presentan, contribuyendo en la actualización del marco normativo, proponiendo mejoras a partir de la emisión de criterio y retroalimentación desde su ámbito de competencia, con el fin de lograr satisfactoriamente los objetivos institucionales.		



Resultado 3 Participación en actividades de capacitación, asesoramiento, supervisión técnica y atención de consultas	Actividad 1 Resolver consultas, brindar asesoría y emitir criterio técnico a sus superiores, jefaturas, 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 Participar en acciones de supervisión técnica en los tres niveles de gestión institucional, mediante visitas para dar siguiendo al cumplimiento de los procedimientos, protocolos e instrumentos técnicos emitidos por la División Administrativa, elaborando un informe que respalde las acciones realizadas como sustento para la toma de decisiones de sus superiores, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, metas y procedimientos vigentes en los procesos relacionados con la gestión de recursos humanos .
	Actividad 3 Participar en la realización de actividades de capacitación dirigidas al personal de los tres niveles de gestión en materia de su competencia, por medio de reuniones y talleres presenciales o virtuales, a fin de divulgar y aclarar los alcances de la normativa o lineamientos, velando por su debida implementación.
	Actividad 4 Suministrar informes y documentación para la atención de auditorías, resolución de investigaciones preliminares y representaciones del Estado, para la Procuraduría General de la República, Procuraduría de la Ética, Contraloría General de la República, Auditoría Interna, Defensoría de los Habitantes, entre otros entes fiscalizadores y/o judiciales que correspondan, analizando información, elaborando informes y certificaciones y organizando expedientes con el fin de aportar de manera oportuna y precisa la información y evidencia solicitada por dichos entes.
Resultado 4 Participación en el análisis, elaboración y actualización, de normas, procedimientos, instrumentos y métodos	Actividad 1 Participar en la formulación, actualización, validación, divulgación e implementación del marco normativo, procedimientos, metodologías e instrumentos técnicos en materia de su competencia, emitiendo criterio, recomendaciones, proponiendo ajustes y mejoras que contribuyan al logro de los objetivos de la Unidad Organizativa.
Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar bases de datos, expedientes y otros compendios de información que faciliten el acceso oportuno a datos confiables, la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterio y recomendaciones técnicas para la toma de decisiones de los superiores, en materia de su competencia.
	Actividad 2 Redactar y firmar informes, resoluciones, oficios, certificaciones, comunicados, resoluciones de recursos, 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 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.
	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.



Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Ejerce sus funciones con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y de acuerdo con métodos y procedimientos definidos en manuales, disposiciones, normativa y en la legislación vigente.</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 la realización de planes, investigaciones, proyectos, estudios y análisis, entre otros; de igual forma por la asesoría técnica brindada a las diferentes unidades organizativas que lo requieran, de conformidad con los principios de su profesión y en apego con la legislación, vigente.</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 independencia de criterio, la eficacia y eficiencia de los métodos que aplica, la calidad, oportunidad y exactitud 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</p>	<p>Le puede corresponder coordinar actividades con personal de igual o menor nivel, al cual orienta en los procedimientos de trabajo y vela por el cumplimiento de los requerimientos y normas técnicas propias de la actividad.</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, supervisiones técnicas u otras actividades.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: 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>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante gran parte de la jornada laboral, utilizando la computadora como herramienta principal de trabajo; dichas condiciones pueden provocar cansancio, así como afectaciones a la salud física y emocional, tales como: fatiga visual, lumbalgia, síndrome de túnel carpiano, estrés, entre otros.</p> <p>El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que le soliciten, para lo cual debe prestar atención, ser imparcial, discreto, comprender el concepto de confidencialidad, saber tratar con las personas mantener la escucha activa, ser paciente y mantener el autocontrol, a fin de interactuar asertivamente y comunicar las ideas de manera clara y sencilla, utilizando un lenguaje positivo y manteniendo una actitud negociadora.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario. Le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, capacitaciones u otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</p> <p>Debe cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales.</p> <p>Las funciones realizadas en la modalidad de teletrabajo domiciliario se realizan en un espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, de conformidad a lo acordado en el Contrato de Teletrabajo, dentro de una jornada ordinaria de ocho horas, permitiéndole al teletrabajador (a) realizar sus actividades y facilitar el desarrollo de</p>



<p>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>ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
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 propias de su formación relacionadas con la gestión de los procesos de División Administrativa, dirigidas a asegurar que los recursos humanos, financieros, bienes y servicios respondan en cantidad, calidad y oportunidad a las necesidades del Ministerio de Salud, mediante la provisión de datos e informes para el diseño e implementación de planes, investigaciones, proyectos, estudios y análisis, en apego al marco legal vigente, lineamientos estratégicos y políticas de gestión institucional emitidas por el Ministro(a) de Salud, que sirven como suministro a las autoridades para la correcta toma de decisiones, brindando asesorías, emitiendo criterio y atendiendo consultas en la complacencia de las necesidades de las personas usuarias internas y externas, elaborando propuestas de procedimientos e instrumentos de trabajo relativos a su ámbito de acción, entre otras acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos propuestos para la unidad organizativa.</p> <p>En su labor cotidiana tiene acceso a información sensible o confidencial, razón</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 de personas usuarias, 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, compañeros(as), jefaturas y público en general.</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>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>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>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">• Emitir retroalimentación errónea y criterios desacertados, puede inducir a la toma de decisiones equivocadas por parte de los superiores.• Omisión e incumplimiento de la normativa y procedimientos establecidos para garantizar la transparencia de los actos, que se realizan en el área.• Afectación y atrasos en la prestación de los servicios institucionales.• Afectación la toma de decisiones de los superiores.• Pérdidas económicas y materiales por el uso inadecuado de los recursos humanos, materiales y financieros asignados, así como por conflictos de intereses.• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa.	<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>	
--	--	--



<ul style="list-style-type: none">• Afectación de la relación deseada con los usuarios.• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.• Faltas a la probidad• Incumplimiento a la normativa y procedimientos.• Inconvenientes en los procesos decisorios del nivel estratégico de la institución.• Afectación de la imagen institucional.• 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• 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, tales como: Ley de Contratación Administrativa, Ley Marco de Empleo Público, entre otras.• 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• Resolución alterna de conflictos• 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	Avanzado
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Avanzado
	5. Gestión de Calidad	Avanzado
	6. Sensibilidad Tecnológica	Intermedio
	7. Trabajo colaborativo	Destacado
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 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 Utilizando toda la experiencia disponible y los conocimientos teóricos, analiza situaciones, elabora diagnósticos y genera escenarios posibles de acción, para solucionar problemas en la ejecución de proyectos y cumplimientos de objetivos.	
	Comportamiento 2 En situaciones complejas, con base en sus conocimientos toma decisiones que impactan en el proceso en que se desarrolla, cuidando el cumplimiento de los objetivos y el clima interno.	
	Comportamiento 3 Muestra compromiso con la mejora y optimización de procesos, buscando información, produciendo indicadores y generando diagnósticos que permitan tener parámetros para establecer acciones correctivas y preventivas, que sirvan de referencia para el accionar de sus superiores.	
	Comportamiento 1	



Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora	Analiza los cambios del entorno y propone planes y programas de mejoramiento continuo.		
	Comportamiento 2 Genera, descubre y propone ideas alternativas y soluciones innovadoras en realidades aplicables al trabajo de su campo y de su grupo.		
	Comportamiento 3 Presenta proactividad y poder de convencimiento con las demás personas, con el fin de alcanzar las metas de su equipo de trabajo; realiza propuestas y da seguimiento a los objetivos y acciones de mejora.		
Competencia 5 Gestión de Calidad	Comportamiento 1 Busca agregar valor a los productos que desarrolla, identificando y proponiendo mejoras a los estándares y protocolos de su ámbito de trabajo, velando permanentemente por la calidad en sus resultados y el involucramiento del equipo en estos temas.		
	Comportamiento 2 Conoce y anticipa las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias internas o externas a la institución, realizando las prevenciones e intervenciones necesarias para resguardar los compromisos y tiempos establecidos.		
Competencia 6 Sensibilidad Tecnológica	Comportamiento 1 Identifica cambios tecnológicos que puedan afectar su desempeño y/o desarrollo laboral, y busca alternativas que le permitan adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas y de comunicación.		
	Comportamiento 2 Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función y establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación. Busca, analiza y organiza información utilizando los diferentes medios tecnológicos disponibles.		
	Comportamiento 3 Busca la información disponible en la organización cuando requiere resolver situaciones que se le presentan, y genera análisis e informes que pone a disposición de su equipo.		
Competencia 7 Trabajo colaborativo	Comportamiento 1 Resuelve eficientemente las tareas y proyectos encomendados, aun cuando convergen al mismo tiempo situaciones problemáticas, o se presenten obstáculos que exigen esfuerzos adicionales para cumplir con las metas propuestas, manteniendo la calidad. Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.		
	Comportamiento 2 Promueve un ambiente de respeto entre las partes involucradas en un conflicto de intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas.		
	Comportamiento 3 Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	