



Nombre del Cargo: Relacionista Público(a) 3			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Relaciones Públicas
Ubicación organizacional	Unidad de Relaciones Internacionales	Proceso de trabajo	Relaciones Internacionales
		Jefatura que antecede	Ministro(a) de Salud
Jefatura inmediata	Jefe(a) de Unidad de Relaciones Internacionales		
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores profesionales de mayor complejidad que exigen la aplicación de conocimientos teóricos -prácticos y criterio de experto en actividades diversas en el ámbito de las relaciones internacionales y de la gestión de la cooperación internacional en salud, así como coordinar acciones propias del campo de las Relaciones Públicas, que conduzcan a la implementación de acuerdos, convenios y resoluciones que el país suscriba en el ámbito sanitario internacional y que sean competencia de las instituciones del Sector Salud, con el fin de posicionar la imagen del Ministerio de Salud y crear un clima de confianza a nivel internacional.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
<b>Resultado 1</b> Diseño, ejecución y supervisión de investigaciones, proyectos, estudios, análisis, asesorías	<b>Actividad 1</b> Coordinar las relaciones en el ámbito sanitario con los diversos actores del sistema internacional, organizando y gestionando la participación de las autoridades y el seguimiento de los distintos foros sanitarios, para dar cumplimiento a los compromisos, tratados y convenios internacionales suscritos por el país.		
	<b>Actividad 2</b> Formular instrumentos para la recolección y el registro de información relativa al avance de los acuerdos, convenios o tratados internacionales adquirido por el país, coordinando la elaboración de informes de cumplimiento, para reportar cumplimiento o seguimiento de los acuerdos contraídos por el país en los distintos foros, mediante la elaboración de matrices y otros instrumentos que hacen llegar a las direcciones operativas, para brindar el respectivo seguimiento a los acuerdos y para dar cumplimiento a la normativa que regula los diferentes foros y mancomunar esfuerzos por parte de los países miembros de los mismos en la búsqueda del bienestar de la población.		
	<b>Actividad 3</b> Realizar y supervisar investigaciones relativas a su ámbito de competencia sobre diversos temas de la realidad internacional que son de interés y trascendencia para el Ministerio de Salud, mediante la aplicación del método científico, para apoyar la toma oportuna de decisiones.		
	<b>Actividad 4</b> Participar en la organización y realización de los foros y reuniones cuando le corresponde a Costa Rica, elaborando y coordinando la implementación de la hoja de ruta que incluya la realización de reuniones con los representantes de las instituciones del sector salud, los proveedores y el equipo de trabajo de la Unidad para dar cumplimiento a la gestión solicitada.		
	<b>Actividad 5</b> Elaborar la carpeta de viaje con los insumos necesarios para la adecuada participación de las autoridades en los distintos foros internacionales, incorporando la carpeta de información del itinerario, lugar, agenda de trabajo, informes sobre el estado de situación del país, para apoyar la participación proactiva de la autoridad en el foro y proveer la información del país sobre distintos temas.		
<b>Resultado 2</b> Coordinación de comisiones y equipos de trabajo	<b>Actividad 1</b> Coordinar y participar en equipos interinstitucionales que se conforman para la organización de actividades de su ámbito de competencia, elaborando un plan de trabajo que incluya la concertación de esfuerzos y recursos para asegurarse el éxito con relación a las distintas actividades que se efectúan.		
<b>Resultado 3</b> Asesoría, atención y resolución de consultas y trámites	<b>Actividad 1</b> Resolver consultas complejas, brindar asesoría y emitir criterio técnico a superiores, compañeros y público en general, dentro de su ámbito de competencia, para la atención de situaciones diversas y como apoyo en la toma de decisiones en materia de relaciones internacionales, así como da seguimiento a los acuerdos tomados, analiza y propone soluciones y alternativas de proyectos específicos en salud y que son de carácter internacional que atañen a nuestro país.		



<p><b>Resultado 4</b> Colaboración en la elaboración de normas y criterios técnicos</p>	<p><b>Actividad 1</b> Emitir criterio de experto sobre la materia de su especialidad, estudiando y analizando los documentos (propuestas, acuerdos entre otros) para coadyuvar en la definición de una posición país o para apoyar la formulación de una determinada estrategia</p>	
<p><b>Resultado 5</b> Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p><b>Actividad 1</b> Proponer, actualizar y analizar bases de datos, expedientes y otros compendios de información, a partir del análisis de documentos (leyes, investigaciones, actas, reglamentos y estudios, entre otros) propios de su ámbito de conocimiento, con el propósito de facilitar 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><b>Actividad 2</b> Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, oficios, actas, guías 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 requeridos.</p>	
	<p><b>Actividad 3</b> 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><b>Actividad 4</b> Realizar cualquier otra actividad relacionada con el cargo que desempeña, ejecutar otras labores de la Unidad en la que se ubica 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><b>Independencia</b></p>	<p><b>Supervisión ejercida</b></p>	<p><b>Entorno de trabajo</b></p>
<p>Ejerce sus funciones con independencia, de acuerdo con la política institucional, los procedimientos, normativa y la legislación vigente. Presenta libertad para implementar métodos de trabajo a fin de atender situaciones imprevistas o poco usuales. Requiere de juicio experto para atender y resolver de manera efectiva las actividades y procesos de mayor complejidad y trascendencia de la unidad organizativa. Requiere proactividad y visión estratégica para diseñar, coordinar, supervisar y ejecutar estudios, proyectos, investigaciones y proponer mejoras que contribuyan al cumplimiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo. La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, tales como la coordinación, supervisión técnica y ejecución de estudios, investigaciones y proyectos, la formulación de planes, normativa, lineamientos técnicos, procedimientos e instrumentos técnicos, la coordinación de equipos de trabajo, la emisión de criterios y de recomendaciones</p>	<p>Le puede corresponder coordinar actividades de equipos de trabajo, comisiones o personal de menor nivel, al cual orienta en los procedimientos de trabajo, supervisa en el cumplimiento de los requerimientos, normas técnicas propias de la actividad y da seguimiento de las labores asignadas en la realización de investigaciones y proyectos específicos.</p>	<p><b>Lugares:</b> 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>Algunas de las tareas encomendadas pueden requerir el desplazamiento constante hacia distintas zonas de la localidad o región para participar en reuniones, foros u otros por lo cual le puede corresponder 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><b>Ambiente:</b> 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><b>Condiciones:</b> 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>acertadas, la capacitación y acompañamiento técnico, los aportes originales, la propuesta de mejoras e innovaciones, la atención de los usuarios, la rendición de cuentas oportuna ante entes fiscalizadores, la confección de informes, oficios, resoluciones y demás documentos que presenta. 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 el criterio de experto, 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 atañen dentro del marco de una cultura de trabajo en equipo y de servicio al usuario. 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>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 ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
<p><b>Modalidad de trabajo</b></p>	<p>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)</p>	
<p><b>Impacto de la gestión</b></p>	<p><b>Relaciones de trabajo</b></p>	<p><b>Activos, Equipo, Insumos</b></p>
<p><b>Nivel de dificultad</b> Moderado: Ejecuta labores profesionales de mayor complejidad que exigen la aplicación de conocimientos teóricos -</p>	<p><b>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</b></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</p>



<p>prácticos y criterio de experto en actividades diversas en el ámbito de las relaciones internacionales y de la gestión de la cooperación internacional en salud, así como coordinar acciones propias del campo de las Relaciones Públicas, que conduzcan a la implementación de acuerdos, convenios y resoluciones que el país suscriba en el ámbito sanitario internacional y que sean competencia de las instituciones del Sector Salud, con el fin de posicionar la imagen del Ministerio de Salud y crear un clima de confianza a nivel internacional.</p> <p>De igual manera apoya asesorando a las unidades organizativas del Ministerio de Salud y a las instituciones del Sector Salud en materia de su competencia.</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><b>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</b></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><b>Implicaciones del error</b></p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de trabajo de la unidad organizativa donde se ubica.</li><li>• Personas funcionarias y jefaturas del nivel central, regional y local.</li><li>• Actores sociales y representantes de instituciones públicas y privadas, tales como: Contraloría General de la República, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y Ministerio de Planificación y Política Económica.</li><li>• Embajadas acreditadas en Costa Rica</li><li>• Organismos internacionales con representación dentro y fuera del país</li><li>• Público en general, a nivel nacional e internacional.</li></ul> <p><b>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</b></p> <p>El cargo exige relaciones interpersonales frecuentes, que implican la atención personalizada al usuario, así como el constante intercambio y traslado de información. 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 la imagen como representante de la institución.</p> <p><b>Implicaciones de una mala relación</b></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>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>
---	--	--



<ul style="list-style-type: none"><li>• Afectación de las relaciones internacionales y de la imagen institucional a nivel internacional.</li><li>• Incumplimiento de acuerdos, convenidos, tratados.</li><li>• Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa.</li><li>• Faltas a la probidad.</li><li>• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa.</li><li>• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.</li><li>• Afectación de la relación deseada con los usuarios.</li><li>• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.</li><li>• Mal uso de los recursos públicos asignados.</li><li>• Omisión o supresión de información relevante.</li><li>• Pérdidas económicas y materiales.</li><li>• Perjuicio sobre la salud pública.</li><li>• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.</li></ul>		
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<b>Requisitos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporación al Colegio de Periodistas de Costa Rica.</li></ul>	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administración de Proyectos</li><li>• Administración Pública</li><li>• Dominio del idioma inglés (escritura, conversación y lectura)</li><li>• Estrategias de servicios de calidad en función del cliente</li><li>• Ética y probidad</li><li>• Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia</li><li>• Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud</li><li>• Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud</li><li>• Paquetes ofimáticos</li><li>• Planes nacionales e institucionales relacionados con su gestión</li><li>• Protocolo, etiqueta y organización de eventos</li><li>• Redacción de informes</li><li>• Salud Pública</li></ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia</li> <li>• Técnicas de comunicación escrita y expositiva</li> </ul>	
<b>Competencias</b>		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público	Avanzado
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Avanzado
Del Grupo Ocupacional	3. Análisis y Solución de Situaciones	Destacado
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Destacado
	5. Gestión de Calidad	Destacado
	6. Sensibilidad Tecnológica	Avanzado
	7. Trabajo colaborativo	Destacado
<b>Evidencias</b>		
<p>Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.</p> <p><b>Nota:</b> Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.</p>		
<b>Competencia 1</b> Compromiso con el Servicio Público	<b>Comportamiento 1</b> Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con su institución y el servicio público.	
	<b>Comportamiento 2</b> Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que se promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.	
	<b>Comportamiento 3</b> Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad.	
<b>Competencia 2</b> Integridad en el desempeño de la función pública	<b>Comportamiento 1</b> Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además, se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.	
	<b>Comportamiento 2</b> Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.	
<b>Competencia 3</b> Análisis y Solución de Situaciones	<b>Comportamiento 1</b> Desarrolla conceptos nuevos para solucionar situaciones y para el desarrollo de nuevos proyectos, considerando el impacto de éstos tanto en su unidad de trabajo como para la institución. Integra ideas, datos esenciales y los presenta de forma clara y aplicable, mediante un plan de acción.	
	<b>Comportamiento 2</b> En situaciones de riesgo e incertidumbre es capaz de tomar decisiones basándose en los referentes estratégicos de la organización y de la satisfacción de las personas usuarias, generando aprendizaje y referencia para la resolución de situaciones futuras.	
	<b>Comportamiento 3</b> Con base en las evidencias y resultados obtenidos, desarrolla estrategias de corto, mediano o largo plazo para evaluar, controlar, optimizar e identificar oportunidades de mejora de estudios, proyectos, programas u otros, que impactan significativamente a nivel institucional.	



<b>Competencia 4</b> Acción Estratégica e Innovadora	<b>Comportamiento 1</b> Monitorea constantemente los cambios del entorno, analizando éstos y visualizando con rapidez las oportunidades, amenazas y su efecto en su trabajo, unidad u organización, estableciendo orientación estratégica para la aprobación de planes, programas y otros.	
	<b>Comportamiento 2</b> Promueve espacios de trabajo y ambientes laborales, que permiten al equipo experimentar y generar nuevas formas de abordar y resolver situaciones normales y emergentes, que aseguren un mejor resultado.	
	<b>Comportamiento 3</b> Transmite su confianza en las capacidades propias y de su equipo para superar obstáculos y desafíos; estimula a las personas funcionarias a hacer un uso cuidadoso y racional de los recursos y, crea condiciones que le permitan tomar decisiones con rapidez, cautelando los intereses de la Institución.	
<b>Competencia 5</b> Gestión de Calidad	<b>Comportamiento 1</b> Fomenta un ambiente de excelencia, identificando las contribuciones destacadas en su equipo de trabajo u organización, promoviendo el uso de estándares, y revisando, creando e implementando nuevas formas de realizar las actividades, que aseguren resultados sobresalientes.	
	<b>Comportamiento 2</b> Fomenta en su grupo y organización, la preocupación por los entes o personas usuarias, reducción de tiempos de respuesta y mejoras en los índices de rendimiento de gestión. Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos y que optimicen los tiempos de respuesta.	
<b>Competencia 6</b> Sensibilidad Tecnológica	<b>Comportamiento 1</b> Percebe los cambios tecnológicos como una contribución a mejorar el desempeño personal y del equipo, proponiendo nuevas formas de abordar el trabajo, organizar las tareas y optimizar los resultados, actualizándose y replicando conocimientos entre las personas corresponsables del servicio.	
	<b>Comportamiento 2</b> Utiliza sistemáticamente las herramientas de información y comunicación disponibles en su organización. Propicia entre sus pares el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en el uso de tecnología. Destina tiempo para capacitarse en el uso de aquellas tecnologías que no maneja.	
	<b>Comportamiento 3</b> Sistematiza el conocimiento y el aprendizaje producido, y propone sistemas de organización de la información para asegurar su divulgación y aplicación al trabajo de su equipo y organización.	
<b>Competencia 7</b> Trabajo colaborativo	<b>Comportamiento 1</b> 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.	
	<b>Comportamiento 2</b> 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.	
	<b>Comportamiento 3</b> 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.	
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión:</b>
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>