



Nombre del Cargo: Asesor(a) Administrativo(a) 1			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Administración/Generalista
Ubicación organizacional	Contraloría de Servicios	Proceso de trabajo	Contraloría de Servicios
Jefatura inmediata	Contralor(a) de Servicios	Jefatura que antecede	Ministro(a) de Salud
Propósito del Cargo			
<p>Participar en labores profesionales de apoyo a funcionarios de mayor nivel, relativas al asesoramiento y atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, con el fin de velar por el cumplimiento de los estándares de calidad, mejora continua e innovación de los servicios brindados por el Ministerio de Salud, así como garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que recibe de la institución en sus tres niveles de gestión, conforme a lo estipulado en la legislación, normas, políticas, procedimientos y protocolos institucionales, velando por el resguardo de la imagen institucional.</p>			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
<b>Resultado 1</b> Asistencia profesional en el diseño y ejecución de investigaciones, estudios y análisis relativas a los servicios institucionales	<b>Actividad 1</b> Apoyar de manera oportuna y efectiva la atención de las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios que brinda el Ministerio de Salud, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la legislación y normativa vigente.		
	<b>Actividad 2</b> Colaborar en la elaboración y aplicación instrumentos que permitan a la Contraloría de Servicios medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios institucionales, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; contando con el apoyo técnico de las unidades organizativas, con el fin de identificar las debilidades y generar propuestas para mejorar la calidad de los servicios.		
	<b>Actividad 3</b> Colaborar en las acciones de seguimiento de las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la institución, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y del cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias.		
	<b>Actividad 4</b> Participar en las investigaciones preliminares, de oficio o a petición de parte, para atender las inconformidades interpuestas por la persona usuaria, producto de un mal servicio o trámite que brinda el Ministerio de Salud o por el actuar de un funcionario, dirigiendo las recomendaciones sugeridas al Contralor(a) de Servicios para su consideración, cuando se evidencie que un servicio o trámite está afectando a la persona usuaria, con el fin de velar por la calidad y la mejora continua de los servicios.		
<b>Resultado 2</b> Asesoría, ayuda técnica, capacitación y atención de consultas	<b>Actividad 1</b> Brindar orientación, evacuar consultas y apoyar en el asesoramiento a jefaturas, compañeros(as) y funcionarios(as) de los tres niveles de gestión (central, regional y local), en temas relacionados con situaciones que estén afectando a la persona usuaria, para que sean resueltos de conformidad con lo que dicta las leyes, reglamentos, procedimientos y protocolos de la institución.		
	<b>Actividad 2</b>		



	Brindar apoyo en las capacitaciones, charlas o actividades similares en temas de efectividad, continuidad, calidad, mejora continua e innovación de los servicios y/o trámites que brinda el Ministerio de Salud, de acuerdo con la programación anual o cuando su jefatura lo solicite, mediante la preparación del tema y herramientas que debe utilizar, para ser impartidas en las diferentes unidades organizativas de la institución.	
<b>Resultado 3</b> Participación en elaboración, desarrollo y seguimiento de normativa, procedimientos y otros	<b>Actividad 1</b> Participar en acciones de verificación del cumplimiento de las directrices, lineamientos, normas, protocolos, procedimientos y políticas en materia de calidad de los servicios y mejoramiento continuo, así como velar por el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece el Ministerio de Salud, sus procedimientos y los modos de acceso.	
	<b>Actividad 2</b> Colaborar en la formulación, validación, actualización, divulgación e implementación de los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones presentadas por las personas usuarias para atención de la Contraloría de Servicios, entre las que se destacan inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, proponiendo ajustes y mejoras que contribuyan al alcance de los objetivos institucionales y a garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias con relación a los servicios que recibe de la institución	
<b>Resultado 4</b> Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	<b>Actividad 1</b> Redactar y firmar informes técnicos, informes de labores, oficios, 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.	
	<b>Actividad 2</b> Elaborar, actualizar y analizar bases de datos, expedientes, registros y otros compendios de información relativos a las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas en la Contraloría de Servicios, con el fin de llevar controles sobre las gestiones recibidas y resueltas, la frecuencia de éstas, las recomendaciones y acciones acatadas o no por la institución, de manera que se pueda rendir cuentas ante los superiores, además de facilitar el acceso a datos confiables para la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterios y de recomendaciones técnicas para la toma de decisiones del nivel superior.	
	<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.	
	<b>Actividad 4</b> 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.	
<b>Independencia</b>	<b>Supervisión ejercida</b>	<b>Entorno de trabajo</b>
		<u>Lugares:</u>



## MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

<p>Ejerce sus funciones con cierto grado de independencia de acuerdo con los principios básicos de su profesión, siguiendo instrucciones de carácter general de sus superiores, de acuerdo con los métodos y procedimientos preestablecidos en manuales, disposiciones, normativa y legislación vigente que rige su campo de acción.</p> <p>Como integrante de la Contraloría de Servicios, ejerce sus labores con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la institución, por lo que no debe realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias responsabilidades. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de la institución, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.</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 investigaciones, la emisión de criterios y recomendaciones, la atención de los usuarios, 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 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</p>	<p>Le podría corresponder coordinar actividades con grupos de trabajo conformados por personal de igual o menor nivel.</p>	<p>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 hacia distintas zonas de la localidad o región para realizar visitas de investigación, seguimiento, capacitación, acompañamiento técnico, entre otros.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p><b><u>Ambiente:</u></b></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><b><u>Condiciones:</u></b></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>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, asesorías u otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</p>
---	--	--



<p>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>Para cumplir sus funciones, el personal de las Contralorías de Servicios puede actuar de oficio o a solicitud de parte y tienen las siguientes potestades:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la institución, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias.</li><li>2. Obtener, de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades organizativas de la institución, los informes, datos y documentos, excepto los</li></ol>		<p>También se expone a situaciones de riesgo a la integridad física (amenazas, agresiones físicas y psicológica, entre otros), ya que debe lidiar con personas usuarias descontentas y disconformes con los servicios institucionales.</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>secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.</p> <p>3. Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.</p> <p>4. Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.</p> <p>5. Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica, otras contralorías de servicios y todas las instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias.</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></p> <p>Moderado: Participa en labores profesionales de apoyo a funcionarios de mayor nivel, relativas al asesoramiento y atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, con el fin de velar por el cumplimiento de los estándares de</p>	<p><b>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo de la Contraloría de Servicios de la Institución.</li> <li>• Superiores y personas funcionarias de los niveles de gestión (local, regional y central).</li> </ul>	<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>calidad, mejora continua e innovación de los servicios brindados por el Ministerio de Salud, así como garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que recibe de la institución en sus tres niveles de gestión, conforme a lo estipulado en la legislación, normas, políticas, procedimientos y protocolos institucionales.</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>• Consecuencias legales por demandas realizadas por la persona usuaria.</li><li>• Fuga de información confidencial sensible, que puede llegar a causar daños morales a terceras personas.</li><li>• Mala atención a la persona usuaria lo que ocasionaría deterioro de la imagen institucional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entes externos gubernamentales, autónomos, persona usuaria y público en general.</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.</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 funcionarios(as) 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>	
--	---	--



<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento a la normativa y procedimientos.</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>• Afectación de la imagen institucional.</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 Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica.</li></ul>	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administración Pública</li><li>• Estrategias de servicios de calidad en función del cliente</li><li>• Comunicación efectiva</li><li>• Gestión de calidad</li><li>• Ética y probidad</li><li>• Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia</li><li>• Manejo y resolución alternativa de conflictos</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>• Relaciones humanas</li></ul>	



- 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	Intermedio
	5. Gestión de Calidad	Intermedio
	6. Sensibilidad Tecnológica	Básico
	7. 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.

<b>Competencia 1</b> Compromiso con el Servicio Público	<b>Comportamiento 1</b> Se compromete y apoya a la institución ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.
	<b>Comportamiento 2</b> Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo, y lealtad dentro de la administración pública costarricense.
	<b>Comportamiento 3</b> 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.
<b>Competencia 2</b> Integridad en el desempeño de la función pública	<b>Comportamiento 1</b> 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.
	<b>Comportamiento 2</b> 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.
	<b>Comportamiento 1</b>



<b>Competencia 3</b> Análisis y Solución de Situaciones	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.
	<b>Comportamiento 2</b> 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.
	<b>Comportamiento 3</b> 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.
<b>Competencia 4</b> Acción Estratégica e Innovadora	<b>Comportamiento 1</b> Se adecua a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
	<b>Comportamiento 2</b> Es capaz de sistematizar las dificultades que se le presentan en su trabajo y de proponer soluciones alternativas que mejoren su desempeño.
	<b>Comportamiento 3</b> Influye en el actuar de las personas, para mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo y el buen uso de los recursos.
<b>Competencia 5</b> Gestión de Calidad	<b>Comportamiento 1</b> Tiene interiorizados los estándares e indicadores de eficiencia, y se compromete con nuevos proyectos que buscan mejorarla, reflejando profesionalismo y dedicación.
	<b>Comportamiento 2</b> Anticipa, en relación con sus funciones, los requerimientos de la persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible.
<b>Competencia 6</b> Sensibilidad Tecnológica	<b>Comportamiento 1</b> 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.
	<b>Comportamiento 2</b> Utiliza los medios tecnológicos disponibles de manera correcta para su cargo y se comunica eficazmente a través de los diferentes medios disponibles.
	<b>Comportamiento 3</b> Es sensible y colabora en compartir la información y conocimiento que se genera de sus labores
<b>Competencia 7</b> Trabajo colaborativo	<b>Comportamiento 1</b> 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.
	<b>Comportamiento 2</b> 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.



		<b>Comportamiento 3</b> 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.	
		<b>Control de Actualizaciones</b>	
		N° de Versión: 1.0	
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>	
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	