



Nombre del Cargo: Asesor(a) Administrativo(a) 2			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 2
		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>Asesorar y resolver las gestiones presentadas por las personas usuarias, físicas o jurídicas, 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, garantizando 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, políticas, procedimientos y protocolos institucionales, así como velar por el resguardo de la imagen institucional, según lo establecido en la legislación que regula este ámbito de competencia.</p>			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Diseñar y ejecutar las investigaciones, estudios y análisis relativos a la prestación de los servicios institucionales externos	Actividad 1 Diseñar y ejecutar de manera oportuna y efectiva la metodología de atención de las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios externos que brinda el Ministerio de Salud, con el fin de procurar su solución y orientación en los plazos establecidos en la legislación vigente.		
	Actividad 2 Elaborar y aplicar los instrumentos que permitan a la Contraloría de Servicios medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de la prestación de los servicios externos 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.		
Resultado 2 Asesoría, análisis, capacitación y atención de consultas	Actividad 1 Asesorar, evacuar consultas y orientar a jefaturas, compañeros(as) y funcionarios(as) de los tres niveles de gestión, en temas relacionados con situaciones que estén afectando el servicio a la persona usuaria, para que sean resueltos de conformidad con lo que dicta la normativa vigente, procedimientos y protocolos de la institución.		
	Actividad 2 Elaborar investigaciones para la atención de denuncias por servicios y trámites o por actuar de funcionario, así como analizar los resultados de las mismas con el fin de determinar recomendaciones a presentar a las autoridades institucionales, en procura del mejoramiento continuo e innovación en el servicio que brinda la institución a las personas usuarias, así como para proteger la imagen institucional.		
	Actividad 3 Ejecutar capacitaciones, charlas o actividades similares en temas de efectividad, continuidad, calidad, mejora continua e innovación de los servicios y/o trámites externos 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.		



	<p>Actividad 4</p> <p>Brindar acompañamiento técnico a las autoridades institucionales, cuando así lo soliciten, en investigaciones que se realicen en los tres niveles de gestión, concernientes a la prestación de servicios y trámites institucionales externos, así como las relacionadas al actuar de las personas funcionarias.</p>	
<p>Resultado 3</p> <p>Elaboración, desarrollo y seguimiento de normativa, procedimientos y otros</p>	<p>Actividad 1</p> <p>Ejecutar acciones de formulación, validación, divulgación, actualización e implementación los procedimientos internos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones presentadas por las personas usuarias entre las que se destacan inconformidades (reclamos, denuncias, sugerencias, entre otras), proponiendo ajustes y mejoras que contribuyan a garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias con relación a los servicios que reciben de la institución, así como el resguardo de la imagen institucional.</p>	
	<p>Actividad 2</p> <p>Verificar el cumplimiento de las directrices, lineamientos, normas, protocolos, procedimientos y políticas institucionales en materia de calidad de los servicios y mejoramiento continuo por parte de las diferentes unidades organizativas de los tres niveles de gestión.</p>	
	<p>Actividad 3</p> <p>Comprobar 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 externos que ofrece la institución y los modos de acceso.</p>	
<p>Resultado 4</p> <p>Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 1</p> <p>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.</p>	
	<p>Actividad 2</p> <p>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.</p>	
	<p>Actividad 3</p> <p>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</p> <p>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 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 estudios, la participación en la emisión de normativa, procedimientos e instrumentos técnicos, la emisión de criterios y de recomendaciones acertadas, los aportes originales, la propuesta de mejoras e innovaciones, 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 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 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</p>	<p>De acuerdo con las responsabilidades asignadas le podría 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:</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>Ambiente:</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>Condiciones:</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</p>
---	--	--



<p>como efectuar oportunamente la rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus labores de acuerdo con el deber de cumplimiento.</p>		<p>participar en reuniones, capacitaciones, asesorías u otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</p> <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>Modalidad de trabajo</p>	<p>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)</p>	
<p>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>
<p>Nivel de dificultad</p> <p>Moderado: Asesora y resuelve las gestiones presentadas por las personas usuarias, físicas o jurídicas, 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, garantizando 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, políticas, procedimientos y protocolos institucionales, así como velar por el resguardo de la imagen institucional, según lo establecido en la legislación que regula este ámbito de competencia.</p> <p>En su labor cotidiana tiene acceso a información sensible o confidencial, razón por la cual debe mantener discreción de</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 los usuarios, compañeros, jefaturas y funcionarios 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>los asuntos que conoce para evitar conflictos que afecten la protección de datos personales, la imagen institucional y atenten contra los objetivos.</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">• Incumplimiento a la normativa y procedimientos.• Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa.• Faltas a la probidad.• Afectación de la imagen institucional.• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa.• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Afectación de la relación deseada con los usuarios.• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.• Mal uso de los recursos públicos asignados.• Omisión o supresión de información relevante.• Pérdidas económicas y materiales.• Perjuicio sobre la salud pública.	<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>	
--	--	--



<ul style="list-style-type: none"> 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 Comunicación efectiva Gestión de calidad Ética y probidad Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia Manejo y resolución alternativa de conflictos 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

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 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.

Comportamiento 1



Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	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.
Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora	Comportamiento 1 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, 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:	