



Nombre del Cargo: Subcontralor(a) de Servicios			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 3
		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			
Ejecutar actividades profesionales como apoyo directo al Contralor(a) de Servicios para el cumplimiento de sus competencias, así como en sustitución de éste durante sus ausencias. Participa conjuntamente con el Contralor(a) de Servicios en la coordinación, planeamiento, organización, supervisión, evaluación, control, asesoramiento y ejecución de las acciones generadas en la Contraloría de Servicios, conforme con lo estipulado en la legislación vigente, así como con las normas, políticas, procedimientos y protocolos institucionales, dirigidas al cumplimiento de los estándares de calidad, mejora continua e innovación de los servicios brindados por el Ministerio de Salud, garantizando el respeto a todas las gestiones presentadas por la persona usuaria externa con relación a los servicios que recibe.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Planeamiento, conducción, supervisión, coordinación y seguimiento de los procesos y trámites por delegación de su jefatura	Actividad 1	Sustituir a la persona Contralora en sus ausencias, ejecutando las responsabilidades asignadas al cargo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Contraloría de Servicios.	
	Actividad 2	Supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios según lo determine su jefatura, velando por el cumplimiento de los planes y proyectos de la unidad organizativa, con el fin de garantizar el logro de los objetivos y metas establecidas.	
Resultado 2 Diseño, ejecución y supervisión de investigaciones, proyectos, estudios, análisis, asesorías y otras actividades de su ámbito de competencia	Actividad 1	Proponer e implementar procedimientos y mecanismos para la atención de manera oportuna y efectiva de las acciones que presenten las personas usuarias sobre los servicios que brinda el Ministerio de Salud, emitiendo recomendaciones sobre oportunidades de mejora en los trámites y procesos y efectuando un asesoramiento especializado con el fin de procurar la solución oportuna y orientación de las gestiones que planteen, así como propiciar el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la institución.	
	Actividad 2	Elaborar y supervisar 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 o por el actuar de un funcionario, dirigiendo las recomendaciones sugeridas al Contralor (a) para su consideración; cuando se evidencie que un servicio o trámite está afectando a la persona usuaria, con el fin de encontrar la mejora continua del servicio y en estricta observancia de las potestades y prohibiciones establecidas en la legislación y normativa vigente.	
	Actividad 3	Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de la prestación de servicios de las diversas unidades organizativas de la institución, proponiendo la adopción de políticas, lineamientos y metodologías de investigación tendientes a la medición de la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios institucionales, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.	



	Actividad 4 Coordinar comisiones y equipos de trabajo, con personal de la Contraloría de Servicios y de otras dependencias e instituciones diversas, para solucionar situaciones específicas e integrar esfuerzos que promuevan la optimización y modernización de los procesos de prestación de los servicios institucionales que propicien el mejoramiento continuo e innovación en los trámites y procedimientos de los servicios que brinda el Ministerio de Salud.
	Actividad 5 Coordinar y ejecutar 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.
Resultado 3 Asistencia y participación en capacitaciones en materia de mejora continua de los servicios institucionales, actuando como facilitador	Actividad 1 Preparar y brindar 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, así como diseñar, coordinar y ejecutar campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias, de acuerdo con la programación anual o cuando su jefatura lo solicite, mediante la determinación de los temas de interés y las herramientas a utilizar, para ser impartidas a las diferentes unidades organizativas.
Resultado 4 Asesoría técnica y atención y resolución de consultas y trámites complejos	Actividad 1 Brindar asesoría y emitir criterio técnico especializado a superiores, personal de la institución y a la persona usuaria, dentro de su ámbito de competencia, para la atención de situaciones complejas y como aporte en la toma de decisiones del Contralor(a) de Servicios, de conformidad con lo que dicta las leyes, reglamentos, procedimientos y protocolos de la Institución o relacionados con ésta.
Resultado 5 Participación en elaboración, desarrollo y seguimiento de normativa, procedimientos y otros	Actividad 1 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
	Actividad 2 Corroborar las directrices, normas, protocolos, procedimientos, lineamientos, planes y/o políticas que en materia de servicios y mejoramiento continuo que dicten las autoridades de la institución, para la emisión de recomendaciones a jercas para la toma de decisiones, mejorar procedimientos o adaptar los existentes a las necesidades institucionales, con el fin de que las acciones que se desarrollen respondan a los requerimientos específicos del Ministerio de Salud y de la persona usuaria.
Resultado 6 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	Actividad 1 Supervisar la actualización y análisis de las 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, revisar y firmar informes, oficios, actas, resoluciones, 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 necesarios para atender eventuales procesos de apelación.



	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 por delegación del Contralor(a) de Servicios, así como 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, 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 liderazgo, proactividad y visión estratégica para en la apoyar y sustituir a su jefatura en la coordinación, planeamiento, organización, supervisión, evaluación, control, asesoramiento y ejecución de las acciones generadas en la Contraloría de Servicios.</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 coordinación, supervisión técnica, planificación y ejecución de estudios, investigaciones y proyectos, la formulación de planes, lineamientos técnicos, procedimientos e instrumentos técnicos, la coordinación y supervisión de equipos de trabajo, la emisión de criterios y de recomendaciones 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 y demás documentos que presenta. También se considera la actitud</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>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>Su ambiente de trabajo puede variar, ya que le corresponde desempeñarse tanto en lugares cerrados, en condiciones normales de una oficina, así como desplazarse a otros espacios. Por lo anterior, podría verse expuesto a condiciones climáticas y ambientales variantes, tales como: temperaturas cambiantes, 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 pudiendo verse afectada la postura corporal, ya que generalmente la mayor parte de su jornada laboral se mantiene frente a un computador, por lo que se expone a radiaciones constantes, lo que también puede provocar cansancio, fatiga visual, estrés, problemas de visión, 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</p>



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 para conducir equipos de trabajo, la habilidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario.

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.

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:

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

prestar atención, ser imparcial, discreto, comprender el concepto de confidencialidad, saber tratar con las personas manteniendo 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.

Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y en algunas ocasiones el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario. Le corresponde cuando así se requiera, desplazarse a las diferentes unidades organizativas de los tres niveles de gestión de la institución o en entidades externas con el fin de participar en reuniones, capacitaciones, asesorías, acompañamiento en investigaciones preliminares cuando así se requiera, brindar apoyo en la solución de conflictos u otras actividades propias del cargo.

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.

Debe cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales.

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>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.</p> <p>2. Obtener, de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades organizativas de la institución, los informes, datos y documentos, 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, 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>		
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 actividades profesionales como apoyo directo al Contralor(a) de Servicios para el cumplimiento de sus competencias, así como en sustitución de éste durante sus ausencias. Participa conjuntamente con el Contralor(a) de Servicios en la coordinación, planeamiento, organización, supervisión, evaluación, control, asesoramiento y ejecución de las acciones generadas en la Contraloría de Servicios, conforme con lo estipulado en la legislación vigente, así como con las normas, políticas, procedimientos y protocolos institucionales, dirigidas al cumplimiento de los estándares de calidad, mejora continua e innovación de los servicios brindados por el Ministerio de Salud, garantizando el respeto a todas las gestiones presentadas por la persona usuaria externa con relación a los servicios que recibe.</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>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <ul style="list-style-type: none">Liderazgo proactivo. Es responsable de apoyar a su jefatura en el cumplimiento de las funciones asignadas por ley a la Contraloría de Servicios, mediante la atención de las inconformidades individuales o colectivas sobre la calidad de los servicios que presta la Institución, con el propósito de garantizar que las	<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 Contraloría de Servicios de la Institución.Superiores y personas funcionarias de los diferentes niveles de gestión (local, regional y central).Entes externos gubernamentales, autónomos, persona usuaria y público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con los usuarios internos y externos.</p> <p>Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses de la Contraloría de Servicios y fortalecer la imagen como representante de esa unidad organizativa y de la institución.</p> <p>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían provocar atrasos, toma de decisiones equivocadas, afectar la imagen institucional por la mala prestación en los servicios, perjudicar el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Contraloría de Servicios y por ende causar afectaciones a la persona usuaria.</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>demandas sean escuchadas y resueltas bajo criterios de oportunidad, calidad y respeto al marco jurídico vigente. Además, en ausencia de su jefatura o por delegación, dirige y articula a los funcionarios que conforman la unidad organizativa, para el ejercicio de las funciones, lo que permite cumplir con las metas y objetivos institucionales. asegurando un servicio de calidad a la persona usuaria.</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">• Atrasos o confusiones en la planeación y dirección de las actividades que ejecuta la Contraloría de Servicios, lo cual se puede ver reflejado en la calidad del servicio.• Inadecuada asesoría a sus superiores induciéndolos a la mala toma de decisiones.• Atrasos en los tiempos de respuesta.• 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.		
---	--	--



<ul style="list-style-type: none">• 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.• 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 Profesionales de Ciencias Económicas de Costa Rica• De conformidad con el Artículo No. 25 de La Ley No. 9158, "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios", los requisitos para el cargo Subcontralor(a) de Servicios son siguientes:<ol style="list-style-type: none">1) Al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.2) Poseer el grado de licenciatura o maestría.3) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.4) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.5) Poseer reconocida solvencia moral.	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none">• Administración de proyectos• Administración pública• Coaching laboral• Comunicación efectiva (manejo avanzado)• Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional• Estrategias de servicios de calidad en función del cliente• Gestión de calidad• Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia• Liderazgo• Manejo y resolución alternativa de conflictos (manejo avanzado)	



<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de personal • Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud • Paquetes ofimáticos • Planes y políticas nacionales e institucionales relacionados con su gestión • Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión pública • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia • Toma de decisiones 		
Competencias		
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
Evidencias		
<p>Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.</p> <p>Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.</p>		
Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	Comportamiento 1 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.	
	Comportamiento 2 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.	
	Comportamiento 3 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.	
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 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.	
	Comportamiento 2 Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.	



Competencia 3 Análisis y Solución de Situaciones	Comportamiento 1 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.
	Comportamiento 2 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.
	Comportamiento 3 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.
Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora	Comportamiento 1 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.
	Comportamiento 2 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.
	Comportamiento 3 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.
Competencia 5 Gestión de Calidad	Comportamiento 1 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.
	Comportamiento 2 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.
Competencia 6 Sensibilidad Tecnológica	Comportamiento 1 Percibe 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.
	Comportamiento 2 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.
	Comportamiento 3 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.
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.



**MINISTERIO
DE SALUD**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	