



Nombre del Cargo: Gestor(a) Administrativo(a) 1			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Administración, Generalista
Ubicación organizacional	Unidad de Innovación y Transformación Digital, Dirección de Transformación y Salud Digital	Proceso de trabajo	Innovación y Transformación Digital
Jefatura inmediata	Jefe(a) de Unidad de Innovación y Transformación Digital	Jefatura que antecede	Director(a) de Transformación y Salud Digital
Propósito del Cargo			
Participar en labores profesionales de apoyo a funcionarios de mayor nivel propias de la Unidad de Innovación y Transformación Digital, contribuyendo desde su ámbito de competencia en el diseño, ejecución y evaluación de planes, investigaciones, estudios, diagnósticos, análisis, proyectos entre otras gestiones , con el fin identificar los puntos críticos, incorporar estrategias de innovación y transformación digital que permita fortalecer y mejorar el proceso de experiencia al cliente del Ministerio de Salud y del Sector Salud.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Asistencia profesional en el diseño y ejecución de planes, estudios, análisis, diagnósticos, proyectos atención de gestiones diversas del proceso de experiencia al cliente	Actividad 1 Participar en la evaluación de la cadena de valor en el proceso de experiencia del cliente, aplicando diferentes metodologías, con el fin identificar los puntos críticos y así, fortalecer y mejorar el proceso de experiencia al cliente.		
	Actividad 2 Participar en el proceso de la definición de las metodologías de las encuestas de calidad y de satisfacción del cliente, mediante el análisis, evaluación y aporte de criterios técnicos, para su aplicación en los tres niveles de gestión, con el objetivo de implementar mejoras que contribuyan en la innovación y transformación digital del proceso de experiencia al cliente en la atención y prestación de los servicios que brinda la institución,		
	Actividad 3 Participar en el desarrollo del programa de sensibilización y capacitación para los colaboradores y usuarios, colaborando con las gestiones requeridas, a fin de fortalecer las acciones y los conocimientos hacia una experiencia a la cliente dinámica acorde a las tecnologías existentes.		
	Actividad 4 Apoyar en la divulgación de los materiales relacionados con los trámites y servicios del proceso de experiencia al cliente hacia las distintas dependencias del Ministerio de Salud, a fin de garantizar el acceso oportuno a la información por parte de las personas usuarias.		
Resultado 2 Atención de consultas y asesoría en materia de su competencia	Actividad 1 Atender consultas y brindar apoyo técnico sobre las mejoras del proceso de experiencia del cliente en los tres niveles de gestión, con el fin de realizar ajustes de mejora para brindar al usuario un servicio innovado y de calidad.		
	Actividad 2 Brindar información y asesoría técnica a superiores, jefaturas, personas funcionarias en los tres niveles de gestión y público en general relacionados con los trámites y servicios llevados a cabo en el proceso de experiencia al cliente, para facilitar a la persona usuarias las herramientas necesarias para gestionar los diversos trámites y atender sus requerimientos de manera ágil, clara y satisfactoria.		
	Actividad 3 Asistir y participar en comisiones y equipos de trabajo vinculados al proceso de experiencia al cliente, brindando aportes desde su ámbito de competencia, con el fin de buscar innovación y la transformación digital en la gestión de trámites y prestación de servicios que ofrece la institución.		



<p>Resultado 3 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar de bases de datos, expedientes y otros compendios de información vinculados al proceso de experiencia al cliente, 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.</p>	
	<p>Actividad 2 Redactar, revisar y firmar informes técnicos, oficios, reportes y otros instrumentos técnicos y documentos necesarios para la gestión de los diferentes tramites que realiza el proceso de experiencia al cliente, para sustentar técnica y legalmente los diversos trámites que realiza y brindar los insumos necesarios para atender los diferentes requerimientos que se le presenten.</p>	
	<p>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.</p>	
	<p>Actividad 4 Realizar cualquier otra actividad relacionada con el cargo que desempeña y cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, Ley General de Administración Pública, Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Salud y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.</p>	
<p>Independencia</p> <p>Ejerce sus funciones con cierto grado de independencia de acuerdo con los principios básicos de su profesión, siguiendo métodos y procedimientos preestablecidos en manuales, disposiciones, normativa y 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 emisión de criterios y recomendaciones, la atención de los usuarios, la confección de informes, oficios 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</p>	<p>Supervisión ejercida</p> <p>Le puede corresponder coordinar actividades con grupos de trabajo conformados por personal de igual o menor nivel.</p>	<p>Entorno de trabajo</p> <p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en la dependencia en donde se ubica, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en actividades como reuniones, capacitaciones u otras actividades.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: Realiza sus funciones en lugares cerrados en una oficina, se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales cambiantes, tales como: temperaturas variables, contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras. Dichas condiciones pueden variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante gran parte de la jornada laboral, utilizando la computadora como herramienta principal de trabajo; dichas condiciones pueden provocar cansancio, así como afectaciones a la salud física y emocional, tales como: fatiga visual, lumbalgia, síndrome de túnel carpiano, estrés, entre otros.</p> <p>El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que le soliciten, para lo cual debe prestar atención, ser imparcial, discreto, comprender el concepto de confidencialidad, saber tratar con las personas mantener la escucha activa, ser paciente y mantener el autocontrol, a</p>



<p>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 como efectuar oportunamente la rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus labores de acuerdo con el deber de cumplimiento.</p>		<p>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>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: Participa en labores profesionales de apoyo a funcionarios de mayor nivel propias de la Unidad de Innovación y Transformación Digital, contribuyendo desde su ámbito de competencia en el diseño, ejecución y evaluación de planes, investigaciones, estudios, diagnósticos, análisis, proyectos entre otras gestiones, con el fin identificar los puntos críticos, incorporar estrategias de innovación y transformación digital que permita fortalecer y mejorar el proceso de experiencia al cliente del Ministerio de Salud y del Sector Salud.</p> <p>En su labor cotidiana tiene acceso a información sensible o confidencial, razón</p>	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compañeros del equipo de trabajo de la unidad organizativa donde se ubica. • Superiores y funcionarios de los tres niveles de gestión institucional. • 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 las personas</p>	<p>Es responsable por el adecuado uso, mantenimiento y custodia de los equipos, herramientas, recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, documentales, entre otros bienes que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades y debe responder por los daños o anomalías que puedan darse por su uso indebido. Debe reportar las fallas e irregularidades que detecte en procura del buen funcionamiento de dichos bienes.</p>



<p>por la cual debe mantener discreción de los asuntos que conoce para evitar conflictos que afecten la protección de datos personales, la imagen institucional y atenten contra los objetivos.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos de la unidad organizativa, con calidad y oportunidad, estableciendo relaciones interpersonales positivas, transmitiendo asertivamente la información que se deriva de los asuntos en que trabaja y brindando soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.</p> <p>Implicaciones del error Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<p>usuarias, 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>Implicaciones de una mala relación Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían afectar la imagen institucional y la credibilidad técnica, provocar atrasos, perjudicar el ambiente laboral y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	
--	--	--



<ul style="list-style-type: none"> • 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 Ciencias Económicas de Costa Rica. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Ética y probidad • Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia • 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	Intermedio
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Intermedio
	5. Gestión de Calidad	Intermedio
	6. Sensibilidad Tecnológica	Básico
	7. Trabajo colaborativo	Avanzado
Evidencias		
Competencia 1	Comportamiento 1 Se compromete y apoya a la institución ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.	



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



Competencia 7 Trabajo colaborativo	Comportamiento 1 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.		
	Comportamiento 2 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.		
	Comportamiento 3 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.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	