



| Nombre del Cargo: Ingeniero (a) Industrial 2 | | | |
|---|--|-------------------------------|---|
| Estrato | Profesional | Clase de puesto | Profesional de Servicio Civil 2 |
| | | Especialidad/Formación | Ingeniera Industrial |
| Ubicación organizacional | Unidad de Mejora Continua y Excelencia Operacional en Salud, Dirección de Transformación y Salud Digital | Proceso de trabajo | Mejora Continua y Excelencia Operacional en Salud |
| Jefatura inmediata | Jefe(a) Unidad de Mejora Continua y Excelencia Operacional en Salud | Jefatura que antecede | Director(a) de Transformación y Salud Digital |
| Propósito del Cargo | | | |
| Ejecutar actividades profesionales de la Unidad de Mejora Continua y Excelencia Operacional en Salud, 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 de coadyuvar en el aprovechamiento de los datos y la información disponible para optimizar los procesos, mejorar la calidad de los servicios de salud digital y fortalecer la toma de decisiones en el Ministerio de Salud. | | | |
| Actividades Claves según los Resultados de la Clase | | | |
| Resultado 1 Participación en el diseño y ejecución de planes, estudios, análisis, diagnósticos, proyectos atención de gestiones diversas del proceso de mejora continua | Actividad 1 Coadyuvar en el desarrollo de proyectos de mejora de los procesos institucionales, asegurando que se alcancen los objetivos y productos establecidos, con el fin de impulsar el desarrollo y la optimización de los procesos dentro de la institución, que contribuyen al fortalecimiento y la transformación eficiente de la institución en el cumplimiento de los objetivos establecidos. | | |
| | Actividad 2 Coadyuvar en acciones de coordinación con enlaces de las Unidades Organizativas de los tres niveles de gestión para implementar mejoras en los procesos y sistemas que impacten en toda la institución, para atender las necesidades y perspectivas de sus respectivas unidades organizativas, con el fin de asegurar que las mejoras impacten de manera positiva y contribuyan al logro de los objetivos institucionales. | | |
| | Actividad 3 Desarrollar acciones orientadas a la identificación de oportunidades de mejora para el desarrollo e implementación de procesos e interfaces entre los diferentes sistemas de información en salud, con el fin de la mejora de los procesos, la comunicación y el intercambio de datos de manera eficiente y segura entre los diversos sistemas. | | |
| | Actividad 4 Definir indicadores clave de rendimiento para medir el desempeño de los procesos institucionales y evaluar el impacto de las iniciativas de mejora, para establecer medidas cuantificables y específicas que permitan evaluar el desempeño de los procesos dentro de la institución. | | |
| Resultado 2 Participación en el proceso de mejora regulatoria y simplificación de tramites | Actividad 1 Coadyuvar en la ejecución del proceso de mejora regulatoria y simplificación de trámites conforme a las políticas públicas y normativas asociadas con el fin de mejorar la eficiencia y transparencia de los tramites y servicio, asegurando su alineación con la jurisprudencia vigente. | | |
| | Actividad 2 Coadyuvar en acciones de evaluación del cumplimiento y la calidad de los tramites incluidos en el Catálogo Nacional de Tramites del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, con el fin de que se cumpla con los estándares de calidad establecidos. | | |



| | | |
|---|--|--|
| | <p>Actividad 3 Desarrollar y participar en acciones orientadas a la ejecución de planes y proyectos relacionados con la normativa de simplificación de trámites y los servicios, así como en los planes de mejora regulatoria y el proyecto de Ventanilla Única de Inversión (VUI), con el fin de optimizar los procesos en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites.</p> | |
| <p>Resultado 3 Atención de consultas y asesoría en materia de su competencia</p> | <p>Actividad 1 Participar en el análisis de datos en salud para identificar tendencias, patrones y relaciones significativas que apoyen la toma de decisiones en la gestión institucional, para obtener información relevante y una comprensión más profunda de los problemas y necesidades, con el fin de facilitar la toma de decisiones informadas y basadas en evidencia de sus superiores.</p> | |
| | <p>Actividad 2 Realizar análisis y evaluaciones periódicas en la calidad de datos intercambiados entre sistemas de información, a fin de mantener la integridad, precisión y coherencia de la información utilizada en la toma de decisiones y en la prestación de servicios de salud.</p> | |
| | <p>Actividad 3 Brindar información y asesoría técnica a superiores, jefaturas, personas funcionarias en los tres niveles de gestión y público en general relacionados con la mejora continua y Excelencia operacional en salud, con el fin de gestionar diversos trámites y atender los requerimientos que se le planteen de manera ágil, clara y satisfactoria.</p> | |
| | <p>Actividad 4 Asistir y participar en comisiones y equipos de trabajo vinculados al proceso de mejora continua y Excelencia operacional en salud, brindando aportes desde su ámbito de competencia, con el fin de buscar oportunidades para mejorar los procesos, la eficiencia y la calidad de los servicios de salud digital mediante el análisis de los datos y los resultados obtenidos.</p> | |
| <p>Resultado 4 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 mejora continua Excelencia operacional en salud 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 mejora continua Excelencia operacional en salud, 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>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,</p> | <p>Le podría corresponder coordinar actividades con personal de igual o menor nivel, al cual orienta en los procedimientos de trabajo y vela</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>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 emisión de criterios y recomendaciones, la atención de los usuarios, la confección de informes, oficios y demás documentos que presenta.</p> <p>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 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>por el cumplimiento de los requerimientos y normas técnicas propias de la actividad.</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 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> | |



| Impacto de la gestión | Relaciones de trabajo | Activos, Equipo, Insumos |
|---|---|--|
| <p>Nivel de dificultad</p> <p>Moderado: Ejecuta actividades profesionales de la Unidad de Mejora Continua y Excelencia Operacional en Salud, 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 de coadyuvar en el aprovechamiento de los datos y la información disponible para optimizar los procesos, mejorar la calidad de los servicios de salud digital y fortalecer la toma de decisiones en el Ministerio de Salud.</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> <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. | <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. Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con las personas 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</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían afectar la imagen institucional y la credibilidad técnica, provocar atrasos, perjudicar el ambiente laboral y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> | <p>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> |



| | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 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>Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.</p> | | |
| Requerimientos Específicos | | |
| Requisitos específicos | <ul style="list-style-type: none">• Incorporación al Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica | |
| Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo | <ul style="list-style-type: none">• Administración Pública• Administración de Proyectos• Análisis de datos• Gestión de calidad• Evaluación de procesos• Estrategias de servicios de calidad en función del cliente• Control interno• 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 | 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. | | |
| Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público | Comportamiento 1 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 | Comportamiento 1 Analiza los cambios del entorno y propone planes y programas de mejoramiento continuo. | |
| | Comportamiento 2 | |



| | | | |
|---|--|---------------------------------|--|
| Acción Estratégica e Innovadora | 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 internas o externas a la institución, 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: | |