



Nombre del Cargo: Técnico(a) Administrativo (a) 3			
Estrato	Técnico	Clase de puesto	Técnico de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Administración/ Generalista
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 labores técnicas de asistencia a funcionarios de mayor nivel para la atención y coordinación de trámites y consultas de la Unidad de Mejora Continua y Excelencia Operacional en Salud, así como proveyendo insumos para el diseño, validación en implementación de manuales, procedimientos, protocolos y otras estrategias orientadas a la mejora de la calidad de los servicios para la satisfacción de los usuarios.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Ejecución de labores técnicas relativas a las gestiones que se realizan en la Unidad de Mejora Continua y Excelencia Operacional	Actividad 1 Brindar asistencia técnica a personal de mayor nivel en el diseño, análisis e implementación de manuales, procedimientos y protocolos de la unidad organizativa para obtener procesos y servicios armonizados en los tres niveles de gestión, con incorporación de las políticas estrategias y normativa de simplificación y agilización de trámites.		
	Actividad 2 Colaborar en labores de apoyo técnico para la ejecución de evaluaciones de implementación de protocolos operativos desde su ámbito de conocimiento, para mejorar la experiencia del cliente mediante la implementación de estrategias de calidad, ofreciendo servicios simplificados oportunos a fin de lograr de lograr la satisfacción de los usuarios.		
	Actividad 3 Apoyar a profesionales de mayor nivel en la revisión y validación de protocolos y procedimientos de la unidad organizativa. para fortalecer la experiencia al cliente externo e interno mediante la implementación de estrategias de mejora continua de la calidad, ofreciendo servicios simplificados, oportunos y de calidad, a fin de lograr la satisfacción de los usuarios.		
	Actividad 4 Apoyar en las acciones técnicas de seguimiento para la validación de los procedimientos con unidades organizativas de los niveles Regional y Central, para fortalecer la experiencia al cliente externo e interno mediante la implementación de estrategias de mejora continua de la calidad.		
	Actividad 5 Participar con sus superiores en el seguimiento de planes de trabajo de la unidad organizativa, aportando desde su ámbito de competencia, para el cumplimiento de metas institucionales.		
Resultado 2 Atención de consultas	Actividad 1 Atender consultas y brindar información de datos actualizados a superiores, compañeros y público en general, con relación a los trámites técnicos a su cargo, con el fin de atender los requerimientos de los usuarios oportuna y efectivamente, bajo una perspectiva inclusiva y de enfoque integral.		



<p>Resultado 4 Obtención de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 1 Elaborar y actualizar bases de datos, sistemas de información, registros, expedientes, controles y otros compendios de información relativos a su ámbito de competencia que faciliten el acceso oportuno a datos confiables para la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterio y de recomendaciones técnicas que contribuyan en la toma de decisiones de los superiores.</p>	
	<p>Actividad 2 Preparar informes, oficios, actas, certificados, constancias, cuadros, gráficos, reportes, controles, boletas, 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.</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>Su independencia para actuar y para tomar decisiones es mínima, ya que trabaja siguiendo las instrucciones generales de su jefatura inmediata o funcionarios de mayor nivel, así como en apego a la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, así como mediante el análisis de los registros, bases de datos, gráficos, cuadros, controles, informes, oficios y demás documentos que presenta, la apreciación de la calidad y oportunidad del trabajo realizado, servicios prestados y los resultados obtenidos, además se valora la forma en cómo se desenvuelve y como maneja las responsabilidades asignadas, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, su capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario y para cumplir con</p>	<p>Supervisión ejercida</p> <p>Le puede corresponder coordinar diversas actividades en equipos de trabajo, conformados por personal técnico y/o administrativo.</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 lugar cerrado en condiciones de una oficina, se ve expuesto(a) 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 sedentaria durante gran parte de la jornada laboral, utilizando el equipo de cómputo 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>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 colaborar en las supervisiones técnicas en materia propia del cargo en los niveles de gestión</p>



<p>los cometidos encomendados al equipo de trabajo.</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>regional y local, participar en reuniones, inducciones, 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 Bajo: Ejecutar labores técnicas en los procesos de apoyo y soporte logístico-administrativo para la atención y coordinación de trámites y consultas de la Unidad de Mejora Continua y Experiencia Operacional en Salud, con el propósito de garantizar que la unidad organizativa disponga de los recursos, materiales y servicios, con la calidad, cantidad y oportunidad requerida velando por su máximo aprovechamiento, así como por una gestión orientada al control interno, de conformidad con lo establecido en el marco normativo y legal vigente.</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>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 usuarias, compañeros, jefaturas y funcionarios 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</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">• Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos institucionales.• Ejecuta su trabajo 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>Implicaciones del error Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.• Afectación de la relación deseada con los usuarios.• Atrasos en la prestación de los servicios institucionales.• Repercusiones en la salud pública• Afectación de la imagen institucional.• Confusiones y extravío de documentos, materiales, valores, dinero o información.• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa donde se desempeña.• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Mal uso de los recursos públicos asignados.• Pérdidas económicas y materiales.• Faltas a la probidad.• Pérdidas o atrasos de consideración en actividades comerciales, económicas y sociales de una determinada población.• Incumplimiento de la normativa y legislación.• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.	<p>imagen institucional y la credibilidad técnica, provocar atrasos, perjudicar el ambiente laboral y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	
--	---	--



Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	No aplica	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública • Dominio del idioma inglés (escritura, conversación y lectura). • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Gestión de la calidad. • 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 • Resolución de conflictos • 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. Dominio y Credibilidad Técnica	Destacado
	4. Calidad y Productividad	Intermedio
	5. Análisis y Solución de Situaciones	Básico
	6. Trabajo Colaborativo	Avanzado
Evidencias		
<p>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.</p>		
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 Dominio y Credibilidad Técnica	Comportamiento 1 Sobresale por su dominio técnico y la capacidad de resolver las situaciones que se le presenten, tanto cotidianas como emergentes, siendo una persona líder técnica en su campo de actividad.
	Comportamiento 2 Se mantiene actualizando los conocimientos de su especialidad, y genera espacios para transmitir a otras personas sus saberes, siendo una referencia técnica para otras personas.
Competencia 4 Calidad y Productividad	Comportamiento 1 Es responsable y hace un uso adecuado de los recursos a su cargo, cuidando por su buen uso, y aportando y colaborando con el trabajo propio y al de las demás personas.
	Comportamiento 2 Desarrolla las tareas asignadas en tiempo y forma, propiciando la satisfacción del ente o persona usuaria.
	Comportamiento 3 Cumple con las tareas que se le encomiendan, con base en los protocolos establecidos y ocasionalmente cuando se le consulta hace propuestas generales de mejora.
Competencia 5 Análisis y solución de situaciones	Comportamiento 1 Es capaz de reconocer y aplicar en su campo de actividad conceptos básicos, sentido común y experiencia previa en la solución de un problema o situaciones que se le presentan.
	Comportamiento 2 Es capaz de analizar datos en su campo de actividad y tomar cursos de acción, sin alterar los objetivos definidos, siendo capaz de distinguir situaciones que requieren del apoyo de personal de mayor nivel.
	Comportamiento 3 Es capaz de incorporar en sus prácticas de trabajo aprendizajes que resultan de la experiencia, para establecer nuevos modos de acción en sus labores, que le permitan agilizar y mejorar las mismas.
Competencia 6 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	
Aspecto modificado:	Documento de referencia:
Persona responsable:	Fecha:
N° de Versión: 1.0	