

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Nombre del Cargo: Técnico(a) Administrativo(a) en Atención al Cliente			
Estrato	Técnico	Clase de puesto	Técnico de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Administración, Generalista
Ubicación organizacional	Dirección Regional de Rectoría de la Salud, Unidad Atención al Cliente	Proceso de trabajo	Atención al cliente interno y externo
Jefatura inmediata	Jefe(a) de Unidad de Atención al Cliente	Jefatura que antecede	Director (a) Regional
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores técnicas de la Unidad de Atención al Cliente del nivel regional, dirigidas a satisfacer con calidad, eficacia y eficiencia las necesidades de los clientes internos y externos que se presentan, atendiendo y coordinando trámites y consultas diversas planteadas por los usuarios, velando por el cumplimiento de protocolos, procedimientos, políticas, normativa y legislación vigente en materia de su competencia.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Ejecución de labores técnicas orientadas a la atención directa de los usuarios y a la resolución de trámites	Actividad 1	Atender, asesorar, orientar y brindar información al cliente externo e interno en cualquier trámite y /o servicio requerido, procedimientos, protocolos, fechas, plazos y requisitos relacionados con las competencias institucionales, de forma personal, telefónica o correo electrónico, atendiendo, evacuando y canalizando las consultas relacionadas con los diferentes procesos institucionales.	
	Actividad 2	Recibir, analizar y clasificar la documentación presentada en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud y posteriormente canalizarla a las unidades organizativas o personas correspondientes, con el fin de identificar los servicios requeridos y coordinar con los responsables de su resolución mediante el seguimiento adecuado de los tramites, sirviendo de enlace entre los usuarios y los compañeros de los otros procesos.	
	Actividad 3	Colaborar en la resolución de trámites cuyas características, nivel de complejidad y procedimiento permiten su atención y finiquito en la Unidad de Atención al Cliente, aplicando correctamente los protocolos, normas, disposiciones, leyes y procedimientos establecidos en el campo de su competencia, para asegurar los estándares de calidad relativos a la atención del cliente en el nivel regional.	
	Actividad 4	Atender y registrar las quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes internos y externos, para canalizarlas a la Contraloría de Servicios, siguiendo los procedimientos y la normativa que regula esta materia, a fin de dar oportuna atención a las mismas.	
	Actividad 5	Colaborar en la canalización de trámites a cargo de otras unidades organizativas, ejecutando actividades como la revisión, filtro y traslado de los planos digitales que ingresan por medio del sistema de información correspondiente, el redireccionamiento de otros trámites y proyectos con las Áreas Rectoras de Salud responsables de su atención, entre otras gestiones.	
	Actividad 6	Comunicar y notificar a los clientes internos y externos los resultados de los servicios y trámites solicitados al Ministerio de Salud, siguiendo los procedimientos y la normativa que regula esta materia, a fin de velar por la satisfacción oportuna y efectiva del interés público.	
Resultado 2 Coordinación y ejecución de labores técnicas orientadas a colaborar en supervisiones técnicas y capacitación	Colaborar en las supervisiones técnicas, seguimiento a planes de mejora y capacitaciones que realiza la Unidad de Atención al Cliente en las Áreas Rectoras de Salud correspondientes, participando en las visitas y en la aplicación de herramientas técnicas que permiten verificar la implementación de los protocolos operativos de atención al cliente, así como de las mejoras propuestas por las Áreas, con el propósito de encontrar las debilidades y fortalezas en el Proceso de Atención al Cliente de cada Área Rectora de Salud.		
	Actividad 1		

<p>Resultado 3 Obtención de otras labores administrativas inherentes al cargo que desempeña.</p>	<p>Colaborar en la gestión documental de soporte físico y electrónico de la Unidad de Atención al Cliente, en labores relativas al almacenamiento, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación y autenticación de los documentos físicos y electrónicos que se generan como producto de las actividades de la Unidad.</p>	
	<p>Actividad 2 Desarrollar, actualizar y analizar 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 administración de recursos humanos, recursos financieros, bienes y servicios, servicios generales y bienes inmobiliarios.</p>	
	<p>Actividad 3 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 4 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 5 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>	
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<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, tales como: el análisis de los registros, bases de datos, 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</p>	<p>No ejerce supervisión formal. No obstante, según sea la necesidad institucional, le puede corresponder coordinar diversas actividades en equipos de trabajo, conformados por personal técnico y/o administrativo.</p>	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en una Dirección Regional de Rectoría de Salud, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en reuniones, supervisiones técnicas, capacitaciones u otras actividades. 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 de la 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 gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna y satisfactoria al usuario, para lo cual debe prestar atención personalizada, 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>cumplir con 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>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, supervisiones técnicas, 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: Ejecuta labores técnicas orientadas a brindar soporte en la Unidad de Atención al Cliente. Es responsable de velar por la satisfacción con calidad, eficacia y eficiencia las necesidades de los clientes internos y externos que se presentan en la Dirección Regional de Rectoría de la 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> <ul style="list-style-type: none"> Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos de los usuarios externos e internos de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud. Ejecuta su trabajo con calidad y oportunidad, 	<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 Dirección Regional de Rectoría de la Salud. Superiores y personas funcionarias 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 los usuarios, 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</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>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"> • 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>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>	
--	---	--

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	No aplica.	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Etiqueta y protocolo • 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 • Salud pública. • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia • Técnicas de archivo 	
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		
Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> 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	

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

	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, aún 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: