



Nombre del Cargo: Facilitador(a) Técnico (Medicamentos)			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Farmacéutico(a) 3
		Especialidad/Formación	Farmacia
Ubicación organizacional	Unidad de Registros, Dirección de Productos de Interés Sanitario	Proceso de trabajo	Gestión de Regulación de la Salud
		Jefatura que antecede	Director(a) de Regulación de Productos de Interés Sanitario
Jefatura inmediata	Jefe(a) de la Unidad de Registros		
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores profesionales que exigen gran rigurosidad, que requieren de amplios conocimientos y experiencia en materia farmacéutica para brindar asesoría, apoyo especializado y criterio técnico en actividades propias de la Unidad de Registros de la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario, relativas a la coordinación, revisión, distribución de documentos de productos farmacéuticos para la inscripción, renovación y cambios post registro de medicamentos; emisión de criterio técnico de aprobación, aclaración o rechazo de solicitudes; atención de consultas de usuarios internos y externos; coordinación y participación en capacitaciones dirigidas a asistentes técnicos y profesionales (validadores y evaluadores); coordinación y capacitación de usuarios externos, elaboración de propuestas de procedimientos e instrumentos de trabajo relativos a su ámbito de acción, entre otras acciones orientadas a procurar la calidad, seguridad, eficacia de los medicamentos que afectan directa o indirectamente la salud de las personas.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Coordinación y distribución al equipo de validadores y evaluadores de los trámites de registro, renovación y cambios post registro para la validación, evaluación, análisis y revisión técnica de los documentos ingresados en los expedientes de registro de medicamentos.	Actividad 1 Coordinar y distribuir los trámites de inscripción, renovación y cambios post registro para el registro sanitario de medicamentos, a los validadores y evaluadores, atendiendo dudas sobre los procedimientos, orientando al equipo para la toma de decisiones, atendiendo consultas de los clientes externos sobre trámites prevenidos, con el propósito de velar por el cumplimiento de la normativa que regula su ámbito de acción.		
	Actividad 2 Elaborar, analizar y revisar informes de gestión dirigidos al Área Legal de la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario, en atención a los recursos de revocatoria presentados por las personas usuarias, con el fin de sustentar técnicamente los actos administrativos de su área de trabajo.		
Resultado 2 Conducción y participación en comisiones y equipos de trabajo	Actividad 1 Conducir y participar en comisiones y grupos de trabajo multidisciplinarios, asistiendo a reuniones para analizar resultados, resolver problemas y casos complejos, mejorar procedimientos de evaluación de trámites, aclarar la aplicación de regulaciones y dar cumplimiento a las especificaciones técnicas, recomendando ajustes a los instrumentos de evaluación y métodos de trabajo, brindando criterio técnico, con el fin de solventar las necesidades y buscar mejoras para el cumplimiento de los objetivos institucionales.		
Resultado 3 Asesoría, atención de consultas, charlas e inducción a nuevos profesionales en materia de su competencia	Actividad 1 Coordinar y brindar inducción a profesionales que se incorporan en la unidad, transmitiendo el conocimiento, guiándoles sobre el uso de las diferentes herramientas, procedimientos y trámites del cargo, a fin de promover el buen desempeño de las nuevas personas funcionarias que ingresen a esta unidad organizativa.		
	Actividad 2 Atender consultas a su jefatura inmediata, superior jerárquico, personas funcionarias de los tres niveles de gestión y público en general, atendiendo personalmente, por teléfono, por medio de oficios, correo electrónico y la plataforma Regístrelo, las diferentes dudas y solicitudes, con el objeto de satisfacer las necesidades e inquietudes planteadas en materia de su competencia, facilitar y garantizar la eficacia en la gestión de registro de medicamentos.		
	Actividad 3 Coordinar y realizar actividades de capacitación, mediante reuniones físicas o virtuales, relacionadas a la presentación de solicitudes de inscripción de medicamentos u otros trámites propios de la Unidad de Registros, con el fin de facilitar la gestión de los trámites asociados a las solicitudes de registro sanitario de los medicamentos.		



<p>Resultado 4 Acompañamiento técnico en la elaboración de la normativa de registro sanitario de medicamentos, procedimientos e instrumentos técnicos de evaluación de solicitudes de registro.</p>	<p>Actividad 1 Participar en la formulación, actualización, ajuste, validación y divulgación interna del marco normativo, procedimientos, protocolos e instrumentos técnicos de su ámbito de competencia, emitiendo criterio técnico, recomendaciones, proponiendo ajustes y mejoras que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa.</p>	
	<p>Actividad 2 Elaborar instrumentos y guías de trabajo necesarios para mejorar el desarrollo y control de los procesos existentes basados en la legislación vigente y actualizando las metodologías e instrumentos técnicos pertinentes, a fin de implementar mejoras y garantizar la disponibilidad de herramientas que sean de utilidad para el desarrollo y control de los procesos, de manera que repercuta en beneficio para el proceso de evaluación de solicitudes de registro de medicamentos.</p>	
<p>Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes del cargo</p>	<p>Actividad 1 Participar en la actualización y análisis de 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 la jefatura inmediata, actividades y conductas de interés o impacto en los registros sanitarios de medicamentos.</p>	
	<p>Actividad 2 Redactar y firmar informes, oficios, actas, resoluciones, órdenes sanitarias, 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 técnicamente los actos administrativos que se derivan de su trabajo y brindar los insumos necesarios para atender eventuales procesos de apelación.</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, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.</p>	
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Ejerce sus funciones con independencia técnica, 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 criterio experto para atender y resolver de manera efectiva las actividades y procesos de mayor complejidad y trascendencia de la unidad organizativa. Requiere proactividad y visión estratégica para diseñar, coordinar, supervisar y ejecutar estudios, proyectos, investigaciones y proponer mejoras que contribuyan al cumplimiento de las metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa</p>	<p>Le puede corresponder organizar, asignar y supervisar personal de menor nivel, siendo responsable por la observancia del cumplimiento de las normas técnicas propias de la actividad.</p>	<p>Lugares: Sus funciones se realizan principalmente 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 labores.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p>
		<p>Ambiente: Realiza sus funciones principalmente 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</p>



<p>de la ejecución de las tareas, tales como la coordinación, supervisión técnica y ejecución de estudios, investigaciones y proyectos, la formulación de planes, normativa, lineamientos técnicos, procedimientos e instrumentos técnicos, la coordinación 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, resoluciones 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 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 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</p>		<p>otros. En ocasiones esporádicas podría suscitarse actividades con algún grado de esfuerzo físico.</p> <p>El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva la información disponible, los tiempos de ejecución de los servicios y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que le soliciten en la gestión de sus labores, 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>
--	--	---



sus labores de acuerdo con el deber de cumplimiento.		
Modalidad de trabajo	Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Nivel de dificultad Moderado: Ejecución de labores profesionales que requieren de amplios conocimientos en su campo de acción, para atender oportunamente las necesidades en materia farmacéutica, relacionadas a la distribución y evaluación de trámites de registro sanitario, inscripción, renovación y cambios post registro de medicamentos; emisión de criterio técnico; atención de consultas de usuarios internos y externos; capacitación a asistentes técnicos (validadores y evaluadores); coordinación y capacitación de usuarios externos, elaboración de propuestas de procedimientos e instrumentos de trabajo relativos a su ámbito de acción, entre otras labores orientadas a vigilar y garantizar la calidad, seguridad, eficacia de los medicamentos que afectan directa o indirectamente la salud de las personas.</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 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</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 en donde se ubica. • Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional. • Representantes de otras instituciones públicas y privadas. • Personas usuarias. • Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones 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 los usuarios, compañeros, jefaturas y funcionarios de la institución. 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>	<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>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">• Si se aplica mal los mecanismos de evaluación de un producto en la verificación de requisitos asociados a la calidad y seguridad de los productos de interés sanitario, atentaría contra la salud y el bienestar de la población consumidora a nivel nacional.• Un mal análisis y verificación de la completitud y concordancia de la documentación presentada en la solicitud de registro, puede inducir al error en la toma de decisiones, poniendo en riesgo la salud y la vida de las personas. <p>Otras consecuencias de eventuales errores son:</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 al deber de probidad.• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Mal uso de los recursos públicos asignados.• Omisión o supresión de información relevante.• 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 Farmacéuticos de Costa Rica.	



<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Administración Pública Buenas prácticas de manufactura de medicamentos Dominio del idioma inglés (lectura) 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 Regulación de la Salud Pública 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	Destacado
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Avanzado
	5. Gestión de Calidad	Avanzado
	6. Sensibilidad Tecnológica	Avanzado
	7. Trabajo colaborativo	Avanzado
Evidencias		
<p>Las evidencias son los hechos observables y medibles 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 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 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 Analiza los cambios del entorno y propone planes y programas de mejoramiento continuo.
	Comportamiento 2 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 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 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.



**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:	