



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

INDICE ESPECIFICO

[PROFESIONAL BACHILLER JEFE 1](#)

[PROFESIONAL BACHILLER JEFE 2](#)

[PROFESIONAL BACHILLER JEFE 3](#)

[PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 1](#) [GRUPO A](#) [GRUPO B](#)

[PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 2](#)

[PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 3](#)

[PROFESIONAL JEFE DE SERVICIO CIVIL 1](#)

[PROFESIONAL JEFE DE SERVICIO CIVIL 2](#)

[PROFESIONAL JEFE DE SERVICIO CIVIL 3](#)

[GERENTE DE SERVICIO CIVIL 1](#)

[GERENTE DE SERVICIO CIVIL 2](#)

[GERENTE DE SERVICIO CIVIL 3](#)

PROFESIONAL 1, 2, 3, 4, PROFESIONAL JEFE 1, 2 y 3 **Clases eliminadas mediante resolución DG-279-2007 Publicada en La Gaceta Nº 240 del 13 de diciembre del 2007, rige 1 de enero del 2008.**

Comentario [I1]: Clases creadas mediante resolución DG-279-2007 publicada en la Gaceta 240 aviso 025-SC del 13/12/2007 con rige 01/01/2008.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

**PROFESIONAL BACHILLER JEFE 1
(G. de E.)**

Código: 0402038

Nota:

Según la Resolución DG-279-2007 artículo 4, esta clase se mantiene transitoriamente hasta tanto los servidores que ocupan puestos clasificados como tales, cesen sus funciones o bien puedan ser reasignados a otra clase de puesto. "...no deben utilizar estas clases para nuevos puestos o bien para los existentes que no ostentan las clasificaciones citadas."

NATURALEZA DEL TRABAJO

Dirección, coordinación y supervisión de labores técnicas, científicas y administrativas de una unidad catalogada a nivel de sección debidamente formalizada, o ejercicio de una subjefatura en una unidad de las tipificadas en el nivel de Profesional Bachiller Jefe 2, que requiera dicha condición.

TAREAS

Dirige y supervisa las actividades de la unidad a cargo o colabora en la dirección, coordinación y supervisión de las actividades de una sección o Departamento.

Participa en la formulación de políticas, normas y procedimientos de administración de personal.

Vela por el eficiente desarrollo de los programas asignados a la unidad que dirige.

Evalúa los resultados de los programas bajo su responsabilidad y recomienda los cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos.

Asigna, supervisa y controla las labores del personal subalterno, encargado de ejecutar las actividades de la unidad.

Coordina actividades a su cargo con funcionarios y oficinas de la dependencia y unidades de trabajo o con instituciones públicas o privadas.

Asiste a reuniones, seminarios, juntas y otras actividades similares y representa a la institución ante organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros, cuando se le delegue dicha misión.

Atiende y resuelve consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, subalternos, compañeros y público en general y brinda asesoría en materia de su especialidad.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Redacta y revisa informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Vela porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atiende las actividades relacionadas con el período de inducción de los empleados que ingresan a la unidad que dirige.

Mantiene controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la unidad y vela porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Revisa, corrige y firma cartas, memorandos y otros documentos variados que se preparan en la unidad y vela por su correcto trámite.

Atiende y resuelve consultas de trabajo que le presentan sus subalternos y los orienta en la ejecución de tareas.

Instruye a sus subalternos sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.

Dicta conferencias y charlas en materias relacionadas con el campo de su especialidad.

Vela por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que desarrolla.

Realiza las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecuta otras tareas propias del cargo.

Resolución DG-189-2006 del 25/07/2006 deroga la Resol. DG-073-2006, 15/03/06)

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

El puesto de Profesional Bachiller Jefe 1 se diferencia del Profesional 1 en que el primero tiene a su cargo la jefatura formal de una sección y el segundo la ejecución del trabajo profesional correspondiente.

SUPERVISION RECIBIDA:

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones generales y la política de la institución aplicable a su área de actividad y la legislación que define y regula las actividades del organismo. Su labor es evaluada mediante el análisis de los



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos asignados a la unidad a su cargo, evidenciadas por su capacidad para dirigir y supervisar al personal subalterno y la comprobación de la calidad de los resultados obtenidos.

Dirige y supervisa programas de empleo de mano de obra e inspección laboral, vela porque las empresas respeten la normativa que en el campo laboral se establece en la legislación, tratados y convenios internacionales; coordina y supervisa programas para la inscripción de sindicatos y cooperativas y brinda orientación a estas agrupaciones en procedimientos diversos.

SUPERVISION EJERCIDA:

Le corresponde organizar, asignar y supervisar el trabajo a personal subalterno por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una disciplina determinada para planear, coordinar, dirigir y supervisar actividades sustantivas o de apoyo administrativo a la institución.

POR RELACIONES DE TRABAJO:

La actividad origina relaciones constantes con superiores, subalternos, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

POR EQUIPO Y MATERIALES:

Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le asignen a la unidad a su cargo para el cumplimiento de las actividades.

CONDICIONES DE TRABAJO:

Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada y trasladarse a diferentes lugares del país. Debe recibir los cursos y el adiestramiento necesarios para el desempeño del cargo.

CONSECUENCIA DEL ERROR:



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de alta consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Debe observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomiendan.
Requiere: Habilidad para tratar en forma cortés y satisfactoria con el público.
Habilidad analítica. Habilidad para resolver situaciones imprevistas. habilidad para redactar. Habilidad para aplicar principios teóricos y prácticos de la disciplina.
Habilidad para organizar y dirigir el trabajo de personal subalterno. Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad.
Buena presentación personal.

REQUISITOS

Bachiller universitario en una carrera afín con el puesto y experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el cargo.

REQUISITO LEGAL

Incorporado al colegio respectivo cuando así lo exija el puesto y exista la entidad para la correspondiente área.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

**PROFESIONAL BACHILLER JEFE 2
(G. de E.)**

Código: 0402039

Nota:

Según la Resolución DG-279-2007 artículo 4, esta clase se mantiene transitoriamente hasta tanto los servidores que ocupan puestos clasificados como tales, cesen sus funciones o bien puedan ser reasignados a otra clase de puesto. "...no deben utilizar estas clases para nuevos puestos o bien para los existentes que no ostentan las clasificaciones citadas."

NATURALEZA DEL TRABAJO

Dirección, coordinación y supervisión de labores técnicas, científicas y administrativas de una unidad de considerable complejidad catalogada a nivel de sección grande o de difícil manejo, debidamente formalizada, o de un departamento pequeño o bien el ejercicio de una subjefatura de un Departamento de considerable magnitud.

TAREAS

Dirige y supervisa programas especializados de la unidad a cargo o colabora en condición de subjefe en la dirección, coordinación y supervisión de las labores de un Departamento de considerable magnitud.

Participa en la formulación de políticas, normas y procedimientos de administración de personal.

Vela por el eficiente desarrollo de los programas asignados a la unidad que dirige.

Evalúa los resultados de los programas bajo su responsabilidad y recomienda los cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos.

Asigna, supervisa y controla las labores del personal subalterno, encargado de ejecutar las actividades de la unidad.

Coordina actividades a su cargo con funcionarios y oficinas de la dependencia y unidades de trabajo o con instituciones públicas o privadas.

Asiste a reuniones, seminarios, juntas y otras actividades similares y representa a la institución ante organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros, cuando se le delegue esta misión.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Atiende y resuelve consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, subalternos, compañeros y público en general y brinda asesoría en materia de su especialidad.

Redacta y revisa informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Vela porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atiende las actividades relacionadas con el período de inducción de los empleados que ingresan a la unidad que dirige.

Mantiene controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la unidad y vela porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Revisa, corrige y firma cartas, memorandos y otros documentos variados que se preparan en la unidad y vela por su correcto trámite.

Atiende y resuelve consultas de trabajo que le presentan sus subalternos y los orienta en la ejecución de tareas.

Instruye a sus subalternos sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.

Dicta conferencias y charlas en materias relacionadas con el campo de su especialidad.

Vela por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que desarrolla.

Realiza las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecuta otras tareas propias del cargo.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

El puesto de Profesional Bachiller Jefe 2 se diferencia del Profesional Bachiller Jefe 1, en que las labores que realiza son de mayor dificultad, consecuentemente las responsabilidades así como los requisitos y otras características y exigencias, son mayores.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

SUPERVISION RECIBIDA:

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones muy generales y la política de la institución aplicable a su área de actividad y la legislación que define y regula las actividades del organismo. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos asignados a la unidad a su cargo, evidenciadas por su capacidad para dirigir y supervisar al personal subalterno y la comprobación de la calidad de los resultados obtenidos.

SUPERVISION EJERCIDA:

Le corresponde organizar, asignar y supervisar el trabajo a personal subalterno por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una disciplina determinada para planear, coordinar, dirigir y supervisar actividades sustantivas o de apoyo administrativo a la institución.

POR RELACIONES DE TRABAJO:

La actividad origina relaciones constantes con superiores, subalternos, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

POR EQUIPO Y MATERIALES:

Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le asignen a la unidad a su cargo para el cumplimiento de las actividades.

CONDICIONES DE TRABAJO:

Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada y trasladarse a diferentes lugares del país. Debe recibir los cursos y el adiestramiento necesarios para el desempeño del cargo.

CONSECUENCIA DEL ERROR:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de alta consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

CARACTERISTICAS PERSONALES

Debe observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomiendan.

Requiere: Habilidad para tratar en forma cortés y satisfactoria con el público. Habilidad analítica. Habilidad para resolver situaciones imprevistas. Habilidad para redactar. Habilidad para aplicar principios teóricos y prácticos de la disciplina. Habilidad para organizar y dirigir el trabajo de personal subalterno. Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad. Buena presentación personal.

REQUISITOS

Bachiller universitario en una carrera afín con el puesto y considerable experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el cargo.

Experiencia en la supervisión de labores relacionadas con el cargo.

REQUISITO LEGAL

Incorporado al colegio respectivo cuando así lo exija el puesto y exista la entidad para la correspondiente área.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

**PROFESIONAL BACHILLER JEFE 3
(G. de E.)**

Código: 0402040

Nota:

Según la Resolución DG-279-2007 artículo 4, esta clase se mantiene transitoriamente hasta tanto los servidores que ocupan puestos clasificados como tales, cesen sus funciones o bien puedan ser reasignados a otra clase de puesto. "...no deben utilizar estas clases para nuevos puestos o bien para los existentes que no ostentan las clasificaciones citadas."

NATURALEZA DEL TRABAJO

Dirección, coordinación y supervisión de labores técnicas, científicas y administrativas de una unidad a nivel departamental debidamente formalizada y de considerable magnitud.

TAREAS

Dirige, coordina y supervisa programas especializados propios de la unidad a cargo.

Participa en la formulación de políticas, normas y procedimientos de administración de personal.

Vela por el eficiente desarrollo de los programas asignados a la unidad que dirige.

Evalúa los resultados de los programas bajo su responsabilidad y recomienda los cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos.

Asigna, supervisa y controla las labores del personal subalterno, encargado de ejecutar las actividades de la unidad.

Coordina actividades a su cargo con funcionarios y oficinas de la dependencia y unidades de trabajo o con instituciones públicas o privadas.

Asiste a reuniones, seminarios, juntas y otras actividades similares y representa a la institución ante organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros.

Atiende y resuelve consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, subalternos, compañeros y público en general y brinda asesoría en materia de su especialidad.

Redacta y revisa informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros instrumentos técnicos y



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Vela porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atiende las actividades relacionadas con el período de inducción de los empleados que ingresan a la unidad que dirige.

Mantiene controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la unidad y vela porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Revisa, corrige y firma cartas, memorandos y otros documentos variados que se preparan en la unidad y vela por su correcto trámite.

Atiende y resuelve consultas de trabajo que le presentan sus subalternos y los orienta en la ejecución de tareas.

Instruye a sus subalternos sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.

Dicta conferencias y charlas en materias relacionadas con el campo de su especialidad.

Vela por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que desarrolla.

Realiza las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecuta otras tareas propias del cargo.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

El puesto de Profesional Bachiller Jefe 3 se diferencia del Profesional Bachiller Jefe 2, en que las labores que realiza son de mayor dificultad, consecuentemente las responsabilidades así como los requisitos y otras características y exigencias, son mayores.

SUPERVISION RECIBIDA:

Trabaja con independencia, siguiendo la política de la institución aplicable a su área de actividad y la legislación que define y regula las actividades del organismo. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos asignados a la unidad a su cargo, evidenciadas por su capacidad para dirigir y supervisar al personal subalterno y la comprobación de la calidad de los resultados obtenidos.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

SUPERVISION EJERCIDA:

Le corresponde organizar, asignar y supervisar el trabajo a personal subalterno por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una disciplina determinada para planear, coordinar, dirigir y supervisar actividades sustantivas o de apoyo administrativo a la institución.

POR RELACIONES DE TRABAJO:

La actividad genera relaciones constantes con superiores, subalternos, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

POR EQUIPO Y MATERIALES:

Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le asignen a la unidad a su cargo para el cumplimiento de las actividades.

CONDICIONES DE TRABAJO:

Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada y trasladarse a diferentes lugares del país. Debe recibir los cursos y el adiestramiento necesarios para el desempeño adecuado del cargo.

CONSECUENCIA DEL ERROR:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de alta consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Debe observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomiendan.

Requiere: Habilidad para tratar en forma cortés y satisfactoria con el público. Habilidad analítica. Habilidad para resolver situaciones imprevistas. habilidad para redactar. Habilidad para aplicar principios teóricos y prácticos de la disciplina. Habilidad para organizar y dirigir el trabajo de personal subalterno. Debe



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad.
Buena presentación personal.

REQUISITOS

Bachiller universitario en una carrera afín con el puesto y amplia experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el cargo.

Considerable experiencia en la supervisión de labores relacionadas con el cargo.

REQUISITO LEGAL

Incorporado al colegio respectivo cuando así lo exija el puesto y exista la entidad para la correspondiente área.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

**PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 1
(G. de E.)**

Código: Ver en cada grupo

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria para brindar asistencia a funcionarios de mayor nivel, en actividades tales como: gestión de tareas diversas en un determinado campo de actividad, provisión de insumos para el diseño, ejecución y evaluación de planes, realización de investigaciones y proyectos de distinta naturaleza y emisión de normativa técnica; tendientes al cumplimiento oportuno de los objetivos organizacionales de una Dependencia y la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

ACTIVIDADES

Ejecutar labores variadas, tales como: investigaciones, proyectos, estudios, servicios, asesorías, capacitación y análisis, en campos de actividad tales como: administración, administración de recursos humanos, auditoría, arqueología, historia, antropología, psicología, trabajo social, sociología, derecho, bibliotecología, economía, estadística, ingeniería, derecho.

Asistir a personal de mayor nivel en el diseño y ejecución de investigaciones que requieren la aplicación de metodologías avanzadas y el análisis de diversas variables para la solución de problemas.

Participar como facilitador de actividades de capacitación dirigidas a otros funcionarios sobre aspectos propios de su formación o área de actividad, con el fin de transmitir conocimientos, técnicas y metodologías que permitan mejorar el desempeño laboral y el desarrollo personal.

Proveer ayuda técnica y brinda asesoría a otros funcionarios, usuarios y público en general, en materia propia de su competencia.

Participar en la implementación de sistemas de control interno en la Unidad donde labora, con el fin de disminuir la probabilidad de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.

Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, compañeros y público en general, relacionadas con las actividades de su puesto y el quehacer de la Institución para la cual labora.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y vela porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Redactar, revisar y firmar informes técnicos, oficios, proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones y observaciones pertinentes.

Asistir, por indicación de sus superiores jerárquicos, a actividades de capacitación, orientadas a perfeccionar destrezas, adquirir conocimientos, adecuar conductas y favorecer su desempeño y desarrollo profesional.

Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo de la Institución y de la Unidad en la que labora, sugiriendo prioridades y velando porque las actividades y proyectos planeados se ajusten a las necesidades y objetivos institucionales, así como a los requerimientos de los usuarios.

Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos, trámites y registros, que se aplican en su área de trabajo, proponiendo los ajustes o cambios que correspondan para mejorar el servicio y los productos que se generan.

Ejecutar otras tareas relacionadas con su formación y área de actividad.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISION RECIBIDA:

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su superior inmediato.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

SUPERVISION EJERCIDA:

Dependiendo del cargo y las necesidades de servicio, le podría corresponder coordinar grupos de trabajo.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como colaborador de profesionales de mayor nivel,



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

por lo que es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

POR RELACIONES DE TRABAJO:

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas, empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

POR EQUIPO Y MATERIALES:

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.

CONDICIONES DE TRABAJO:

Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Los puestos integrados en esta clase, y dependiendo del tipo de labor que se ejecuten, pueden estar expuestos a condiciones desagradables, como calor, frío, polvo, humedad, ruido, gases tóxicos, hacinamiento. Asimismo, puede estar expuesto a represalias por parte de personas o de grupos delictivos que no respetan la normativa vigente.

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico, así como exponerse a radiaciones, quemaduras, contaminaciones y otras afecciones como resultado de su labor.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

CONSECUENCIA DEL ERROR:

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades

- Habilidad para la comunicación oral y escrita
- Capacidad analítica
- Iniciativa
- Creatividad
- Habilidad para resolver situaciones imprevistas y trabajar bajo presión.

Actitudes

- Discreción por la información confidencial y los casos particulares que conoce.
- Trato amable con superiores, compañeros y usuarios.
- Presentación personal acorde con las actividades que desarrolla

CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:
- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Grupo A

Código: 0401041

Bachiller universitario en una carrera atinente con la especialidad del puesto.

Grupo B

Código: 0403042

Licenciatura en una carrera atinente con la especialidad del puesto

REQUISITOS LEGALES

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).

Licencia de conducir cuando el puesto lo amerite.

Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

**PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 2
(G. de E.)**

Código: 0404043

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria, para la gestión de actividades técnicas y científicas en un determinado campo de actividad, tales como: la participación en la emisión de normas técnicas, el diseño, ejecución y evaluación de planes y la realización de investigaciones de diversa naturaleza, las cuales exigen independencia de criterio y experiencia previa para la solución de problemas diversos, el cumplimiento oportuno de objetivos y normativa y el planteamiento de mejoras en los procesos de trabajo.

ACTIVIDADES

Diseñar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis y otras actividades propias del área de actividad del puesto, con el fin de implantar mejoras en los procesos de trabajo, atender requerimientos de los usuarios o resolver problemas diversos, en procura del logro de los objetivos y la misión organizacionales.

Tramitar gestiones variadas presentadas por los usuarios, en relación con el quehacer institucional y, particularmente, con el de la Unidad en la que labora.

Asistir a reuniones, talleres y sesiones diversas de trabajo con superiores, compañeros y otros, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Atender y resuelve consultas que, por diversos medios, le presentan sus superiores, compañeros y público en general, con el fin de orientarlos sobre los trámites, servicios y otros aspectos de interés para la institución y Unidad para la cual labora.

Coordinar las actividades que realiza con compañeros de trabajo y funcionarios de otras Dependencias, con el fin de lograr la integración de esfuerzos, consensuar intereses y trabajar en equipo para la consecución de objetivos organizacionales comunes.

Impartir actividades de capacitación a otros funcionarios sobre aspectos propios de su formación o área de actividad, con el fin de transmitir conocimientos, técnicas y metodologías que permitan mejorar el desempeño laboral y el desarrollo personal.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Colaborar en la implementación de sistemas de control interno en la Unidad donde labora, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.

Participar en comisiones institucionales o equipos de trabajo establecidos para resolver problemas o desarrollar proyectos, emitiendo criterios y ejecutando acciones concretas que coadyuven al logro de los objetivos trazados.

Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad.

Redactar, revisar y firmar informes técnicos, memorandos, proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones pertinentes.

Revisar, corregir y firmar documentos variados, producto de la labor que realiza y vela por su correcto trámite.

Dar seguimiento a los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y vela porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros, y propone los ajustes o cambios pertinentes.

Asistir, por indicación de sus superiores jerárquicos, a diversas actividades de capacitación, orientadas a perfeccionar destrezas, adquirir conocimientos, adecuar conductas y favorecer su desempeño y desarrollo profesional.

Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo de la Institución y de la Unidad en la que labora, sugiriendo prioridades y velando por que las actividades y proyectos planeados, se ajusten a las necesidades y objetivos institucionales, así como a los requerimientos de los usuarios.

Ejecutar otras tareas relacionadas con su formación o el área de actividad del puesto que ocupa.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISION RECIBIDA:

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente, aplicable a su área de actividad.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la calidad de los métodos empleados, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, cuando le corresponda, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones

SUPERVISION EJERCIDA:

De acuerdo con las responsabilidades asignadas le podría corresponder ejercer supervisión sobre personal de menor nivel.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como colaborador de profesionales de mayor nivel, por lo que es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

POR RELACIONES DE TRABAJO:

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas, empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

POR EQUIPO Y MATERIALES:



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.

CONDICIONES DE TRABAJO:

Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Los puestos integrados en esta clase, y dependiendo del tipo de labor que se ejecuten, pueden estar expuestos a condiciones desagradables, como calor, frío, polvo, humedad, ruido, gases tóxicos, hacinamiento. Asimismo, puede estar expuesto a represalias por parte de personas o de grupos delictivos que no respetan la normativa vigente.

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico, así como exponerse a radiaciones, quemaduras, contaminaciones y otras afecciones como resultado de su labor.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

CONSECUENCIA DEL ERROR:

Los errores que se puedan cometer por la gestión de los procesos de trabajo, pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades

- Habilidad para la comunicación oral y escrita



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Capacidad analítica
- Iniciativa
- Creatividad
- Habilidad para resolver situaciones imprevistas y trabajar bajo presión

Actitudes

- Discreción por la información confidencial y los casos particulares que conoce.
- Trato amable con superiores, compañeros y usuarios.
- Presentación personal acorde con las actividades que desarrolla

CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.
- Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:
- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.

Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.

REQUISITOS LEGALES

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL
PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 3
(G. de E.)

Código: 0404044

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores que exigen la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos de una profesión universitaria, así como el criterio de experto para brindar asistencia a funcionarios de mayor nivel en actividades diversas, tales como: emisión de normativa técnica, diseño, ejecución y evaluación de planes, realización de investigaciones de trascendencia y exigencia científica, asesoría para la toma de decisiones trascendentales, o la coordinación de proyectos o programas permanentes de impacto y necesidad institucional, central o regional.

ACTIVIDADES

Diseñar, supervisar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis, asesorías y otras actividades, propias del campo de actividad del puesto que desempeña.

Realizar investigaciones que exigen gran rigurosidad científica en la metodología y el planteamiento de recomendaciones, sobre diversos asuntos relacionados con su campo de actividad y procesos de trabajo institucionales, con el fin de realizar diagnósticos para la toma de decisiones, mejorar procedimientos y métodos de trabajo, crear teorías o adaptar las existentes a las necesidades institucionales.

Asistir a personal de mayor nivel en la formulación y ejecución de políticas, planes y normas propios de su campo de actividad, con el fin de implementar mejoras o resolver problemas diversos.

Atender y resolver consultas, que le presentan sus superiores, compañeros y público en general, con el fin de brindar la asesoría correspondiente en la materia propia de su especialidad.

Coordinar las actividades que realiza con otros funcionarios y oficinas de la Dependencia en donde labora e instituciones públicas o privadas, según corresponda, con el fin de integrar esfuerzos, consensuar criterios, buscar soluciones y otros objetivos similares tendientes a favorecer el logro de los objetivos organizacionales.

Preparar informes sobre las actividades realizadas y presenta las recomendaciones pertinentes.

Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, reglamentos, oficios, normas, procedimientos, notas y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Asistir a reuniones con superiores y compañeros, con el fin de mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y vela porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Coordinar equipos de trabajo o comisiones que, por necesidad institucional, se establezcan para solucionar problemas o desarrollar proyectos específicos, emitiendo criterios y ejecutando acciones concretas, según sean las necesidades institucionales.

Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros, proponiendo los ajustes o cambios pertinentes.

Impartir diversas actividades de capacitación propias de su campo de especialidad, con el fin de transmitir conocimientos a otros funcionarios que los requieran para su aplicación práctica en diversos procesos de trabajo.

Coadyuvar en la elaboración de propuestas de directrices, decretos, proyectos de ley, instrucciones y criterios técnicos en materia propia de su área de actividad, mediante la revisión de la normativa vigente, con el fin de lograr la estandarización de las normas y procurar la máxima satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Colaborar en la preparación de dictámenes sobre proyectos de ley y normas en general que se relacionen con su área de competencia, analizando la legislación vigente en la materia, con el fin de implantar mejoras en los procedimientos y procesos de trabajo de la Unidad e Institución para la cual labora.

Brindar respuesta oportuna a diversos trámites que presentan los usuarios, analizando la información aportada y la normativa aplicable, con el fin de determinar la procedencia de la solicitud respectiva.

Participar en la definición y aplicación de controles en las actividades de su área de trabajo, así como en aquellas áreas, actividades o procesos riesgosos, con el fin de disminuir la probabilidad de la comisión de errores que atenten contra la imagen institucional, o bien, que signifiquen pérdidas cuantiosas para el Estado.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Atender y resolver consultas generales planteadas por los usuarios en diversos medios, suministrando la información requerida sobre los diferentes asuntos relacionados con su actividad, con el fin de brindar el servicio y la orientación correspondientes.

Elaborar, revisar y firmar documentos diversos propios de la labor que ejecuta, tales como: oficios, memorandos, informes y otros, procurando que los mismos contengan la información clara y necesaria que fundamentan las propuestas en cada caso.

Ejecutar otras labores relacionadas con su formación y la especialidad del puesto.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISION RECIBIDA:

Trabaja con independencia, siguiendo la política institucional y la legislación aplicable en su área de actividad y formación específica, de manera que tiene libertad para establecer sistemas o métodos de trabajo con el fin de hacer frente a situaciones imprevistas o poco comunes que surgen durante el desarrollo del trabajo. Requiere de juicio para administrar información, procedimientos o políticas aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades, así como creatividad para elaborar estudios, proyectos y proponer mejoras a los procesos de trabajo de la Dependencia en la que labora.

Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

SUPERVISION EJERCIDA:

Dependiendo de la naturaleza del cargo, le puede corresponder coordinar equipos de trabajo, comisiones o unidades pequeñas de la organización, por lo que es responsable de asignar, revisar y dar seguimiento a las labores asignadas a personal de menor nivel que le asiste en la realización de investigaciones y proyectos específicos.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:

Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos, por los aportes que realiza a los procesos de trabajo y a los productos servicios institucionales de impacto a nivel nacional y que son vitales para el desarrollo de las actividades relacionadas con la recaudación de



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

impuestos, así como por su participación en otras actividades y comisiones que contribuyen al logro de los objetivos de la institución.

El trabajo exige la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas. Como parte de su trabajo, debe prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y acertada, por lo cual las labores deben realizarse con esmero y cuidado por cuanto podrían acarrear sanciones administrativas e incluso penales, dependiendo de la gravedad de las actuaciones.

En su labor cotidiana tiene acceso a información confidencial, cuya revelación, sin la autorización debida, puede originar conflictos, inconvenientes de trascendencia y perjuicios de diversa índole, que podría afectar significativamente los intereses institucionales.

POR RELACIONES DE TRABAJO:

La actividad origina relaciones constantes con altos jerarcas, superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

POR EQUIPO Y MATERIALES:

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información, vehículos y otros que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.

CONDICIONES DE TRABAJO:

Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Los puestos integrados en esta clase, y dependiendo del tipo de labor que se ejecuten, pueden estar expuestos a condiciones desagradables, como calor, frío, polvo, humedad, ruido, gases tóxicos, hacinamiento. Asimismo, puede estar expuesto a represalias por parte de personas o de grupos delictivos que no respetan la normativa vigente.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico, así como exponerse a radiaciones, quemaduras, contaminaciones y otras afecciones como resultado de su labor.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

CONSECUENCIA DEL ERROR:

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades

- Habilidad para la comunicación oral y escrita
- Capacidad analítica y de síntesis
- Iniciativa
- Creatividad
- Habilidad para resolver situaciones imprevistas
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Habilidad para negociar asuntos difíciles de trascendencia institucional
- Liderazgo
- Habilidad para trabajar en equipo y respetar diversos puntos de vista



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Capacidad para trabajar bajo presión
- Habilidad para la toma de decisiones

Actitudes

- Discreción por la información confidencial y los casos particulares que conoce.
- Trato amable con superiores, compañeros de trabajo y usuarios
- Presentación personal acorde con las actividades que desarrolla
- Disposición para el cambio constante
- Cooperación
- Empeño e interés en lo que realiza
- Receptivo a críticas que mejoren su trabajo
- Buenas relaciones humanas
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Actitud para el aprendizaje permanente

CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.
- Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:
- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.

Cinco años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

REQUISITOS LEGALES

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija

Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

**PROFESIONAL JEFE DE SERVICIO CIVIL 1
(G. de E.)**

Código: 0404045

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y evaluación de procesos de trabajo en diversos campos de actividad, tales como: finanzas, mercadeo, análisis administrativo, planificación, recursos humanos, trabajo social, psicología, entre otros, que se desarrollan en un centro de responsabilidad que atiende y coordina gestiones y procesos de trabajo de impacto y trascendencia a nivel institucional.

ACTIVIDADES

Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar la programación y desarrollo de las actividades técnicas y administrativas que se desarrollan en la Unidad a su cargo.

Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.

Dirigir, supervisar y evaluar la implementación de sistemas de trabajo, procedimientos, métodos y control para la realización de las actividades y solución de los problemas.

Dirigir y orientar los proyectos que nacen en su dependencia, de acuerdo con modelos estandarizados internacionalmente aceptados, que garanticen las buenas prácticas en la gestión de los mismos, bajo características de calidad en cuanto a costo, plazo, alcance y satisfacción.

Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público

Programar, coordinar, supervisar y evaluar el desarrollo de proyectos e investigaciones especializadas concernientes a un área profesional específica o bien, de carácter interdisciplinario.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Integrar, crear o estimular redes colaborativas, mediante el intercambio de experiencias e información, análisis de casos y soluciones creativas, que impulsen el autodesarrollo y el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando porque éstas se desarrollen con apego a las normas técnicas y jurídicas vigentes y aplicables a su campo de actividad.

Gestionar el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

Coordinar las actividades de la Unidad a su cargo con otros funcionarios internos o externos, según corresponda, para obtener información, integrar esfuerzos, tomar decisiones u otras actividades similares que contribuyan a lograr los objetivos de la Unidad que dirige.

Organizar, coordinar y supervisar la preparación de material divulgativo e informes técnicos sobre las actividades que se realizan en la Unidad a su cargo, con el fin de informar al público en general sobre el quehacer y los servicios que se brindan.

Promover un ambiente de calidad en las diferentes acciones que se ejecuten en su dependencia, por medio de la estandarización de procedimientos, cumplimiento de normativa vigente, motivación del personal y la búsqueda de mejora continua, con el fin de que los productos y servicios que de éstas se derivan, garanticen la satisfacción del interés público.

Motivar a sus colaboradores en la implantación de sistemas de control interno en la Unidad a su cargo, con el fin de disminuir la probabilidad de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.

Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, colaboradores, compañeros y público en general; asimismo, brinda asesoría en materia de su especialidad.

Asistir a reuniones con superiores o con sus colaboradores, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Proponer normas, proyectos de decreto o de ley, que mejoren el marco jurídico aplicable a su área de actividad.

Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atiende las actividades relacionadas con el período de inducción de los empleados que ingresan a la Unidad que dirige.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y vela porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en la Unidad bajo su responsabilidad, sean preparados de forma correcta de acuerdo con los programas respectivos.

Controlar y reportar las fallas del equipo que se emplea para el trabajo en la Dependencia que dirige.

Atender y resolver consultas de trabajo que le presentan sus colaboradores, orientándolos en la ejecución de las tareas.

Supervisar y controlar el correcto manejo de valores, archivos, registros, tarjeteros, manuales, comprobantes, informes, comunicaciones, facturas y otros documentos.

Dictar conferencias, charlas u otras actividades similares, sobre temas relacionados con su campo de actividad o formación.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecutar otras tareas relacionadas con la especialidad del puesto o con su formación.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISION RECIBIDA

Trabaja con independencia, con base en los problemas y situaciones que son puestos bajo su conocimiento, de acuerdo con métodos y procedimientos, planes estratégicos y operativos, políticas, legislación y directrices aplicables a su campo de actividad. Requiere de juicio para manejar información, procedimientos o políticas sobre cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

SUPERVISION EJERCIDA

Le corresponde organizar, coordinar, asignar y supervisar el trabajo a personal misceláneo, especializado, de oficina, técnico y profesional, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada para planear, coordinar, dirigir y supervisar actividades sustantivas o de apoyo administrativo de la institución. Como parte de su trabajo, los puestos con esta clase exigen a su ocupante, el cumplimiento de las funciones de la Dependencia que dirige, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente.

Es responsable por el trabajo asignado a sus colaboradores y la toma de decisiones acertadas, por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y eficiente, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización.

Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

De igual forma, resulta responsable por los aportes y mejoras que efectúe a los procesos de trabajo propios de la Unidad bajo su responsabilidad.

POR RELACIONES DE TRABAJO

La actividad origina relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y extranjeras, y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo que lidera y fortalecer la imagen como representante de ésta y de su institución.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

POR EQUIPO Y MATERIALES

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información, vehículos y otros que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.

CONDICIONES DE TRABAJO

Labora en condiciones normales de una Oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Por la índole de las funciones y las demandas de los usuarios, el trabajo puede originar situaciones de intenso estrés, que pueden provocar enfermedades e incapacidades temporales.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

CONSECUENCIA DEL ERROR

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas cuantiosas, daños, atrasos o confusiones en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, la calidad del servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades:

- Autocontrol
- Capacidad de negociación
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para aportar a la formulación de políticas públicas



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Capacidad para la conducción de un negocio tratando de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles
- Capacidad para crear valor público
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Comunicación efectiva
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Creatividad
- Gestión digital
- Habilidad para enfrentar situaciones de trabajo bajo intensa presión
- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para relacionarse con el entorno sociopolítico de la institución que representa.
- Habilidad para trabajar en equipo
- Liderazgo
- Manejo de conflictos
- Manejo emocional
- Manejo y resolución de situaciones imprevistas
- Resolución de problemas
- Servicio de calidad al usuario interno y externo
- Tolerancia
- Visión estratégica

Actitudes:

- Buenas relaciones humanas
- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Dinamismo, paciencia, optimismo, cooperación y afabilidad
- Discreción y lealtad a la institución
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Empeño e interés en lo que realiza
- Gestión del cambio
- Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa.
- Integridad
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Pro-actividad
- Receptivo a críticas que mejoren el trabajo realizado y permitan eficaz y eficientemente el cumplimiento de los objetivos

CONOCIMIENTOS



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Conocimiento del entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Licenciatura o posgrado en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.

Seis años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.

REQUISITOS LEGALES

- Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
- Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

**PROFESIONAL JEFE DE SERVICIO CIVIL 2
(G. de E.)**

Código: 0405046

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeamiento, dirección, organización, coordinación, supervisión y control de las actividades administrativas y sustantivas que se desarrollan en un centro de responsabilidad que ejecuta programas a nivel central/regional, o dirección de un centro de responsabilidad que gestiona procesos y participa en la emisión de normativa técnica de impacto y trascendencia institucional, sectorial o subsectorial.

ACTIVIDADES

Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar la programación y desarrollo de proyectos, investigaciones, estudios, análisis y programas que se desarrollan en la Unidad bajo su responsabilidad.

Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.

Dirigir, supervisar y evaluar la implementación de sistemas de trabajo, métodos y procedimientos de trabajo, sistemas de control para la realización de las actividades y solución de problemas diversos.

Dirigir y orientar los proyectos que nacen en su dependencia, de acuerdo con modelos estandarizados internacionalmente aceptados, que garanticen las buenas prácticas en la gestión de los mismos, bajo características de calidad en cuanto a costo, plazo, alcance y satisfacción.

Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público.

Integrar, crear o estimular redes colaborativas, mediante el intercambio de experiencias e información, análisis de casos y soluciones creativas, que impulsen el autodesarrollo y el desarrollo de sus equipos de trabajo.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Promover un ambiente de calidad en las diferentes acciones que se ejecuten en su dependencia, por medio de la estandarización de procedimientos, cumplimiento de normativa vigente, motivación del personal y la búsqueda de mejora continua, con el fin de que los productos y servicios que de éstas se derivan, garanticen la satisfacción del interés público.

Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando porque las mismas se desarrollen con apego a las normas técnicas y jurídicas vigentes y aplicables a su campo de actividad.

Coordinar las actividades de la Unidad a su cargo con funcionarios de su organización o bien con otras instituciones públicas o privadas, según corresponda.

Asistir a reuniones, seminarios, juntas y otras actividades similares y representa a la institución ante organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, con el fin de obtener información, integrar esfuerzos, tomar decisiones u otras acciones similares, con el fin de lograr los objetivos de la Unidad que dirige.

Organizar, coordinar y supervisar la preparación de material divulgativo e informes técnicos sobre las actividades que se realizan en la Unidad a su cargo.

Gestionar el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

Motivar a sus colaboradores para la implementación de sistemas de control interno en la unidad a su cargo con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y servicio a los usuarios.

Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, colaboradores, compañeros y público en general, asimismo brinda asesoría en materia de su especialidad.

Asistir a reuniones con superiores o con sus colaboradores, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes, y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atiende las actividades relacionadas con el período de inducción de los empleados que ingresan a la unidad que dirige.

Dictar charlas, conferencias u otras actividades de capacitación, sobre temas relativos a su campo de actividad o formación, con el fin de transmitir instrucciones, proveer información o conocimientos a otros funcionarios y público en general que así lo requieran.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y vela porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Revisar, corregir y firmar informes, cartas, memorandos y otros documentos variados que se preparan en la Unidad, velando por su correcto trámite, con el fin de que los servicios y productos se brinden oportunamente a los usuarios.

Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en la Unidad bajo su responsabilidad sean preparados de forma correcta, de acuerdo con los programas respectivos.

Controlar y reportar las fallas en el equipo que se le asigna a la Unidad que dirige, con el fin de procurar que el mismo se encuentre en las mejores condiciones para favorecer el desempeño laboral.

Atender y resolver consultas de trabajo que le presentan sus colaboradores y los orienta en la ejecución de las tareas.

Supervisar y controlar el correcto manejo de valores, archivos, registros, tarjeteros, manuales, comprobantes, informes, comunicaciones, facturas, y otros documentos.

Velar por la correcta utilización de la asistencia técnica brindada por organismos internacionales.

Dictar conferencias, charlas u otras actividades similares, sobre temas de materias relacionadas con el campo de su actividad o formación.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecutar otras tareas relacionadas con la especialidad del puesto o con su formación.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISION RECIBIDA



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Trabaja con independencia, siguiendo la política de la institución aplicable a su área de actividad y la legislación que define y regula las actividades del organismo.

Las Áreas asignadas son de naturaleza variada y requieren atención y exactitud por parte del funcionario, así como iniciativa y creatividad para resolver, de manera adecuada, las situaciones y problemas que se presenten durante el desarrollo de las labores. Requiere tomar decisiones sobre situaciones que se presentan de manera imprevista.

Su trabajo es supervisado en virtud de lo establecido en el Plan Anual Operativo y del Plan Estratégico, de acuerdo con el deber de cumplimiento y de rendición de cuentas, su aptitud para organizar, dirigir e integrar al personal y la motivación que logra de éste, así como por la oportunidad y eficacia de las acciones y medidas adoptadas para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia donde labora.

Además, su labor es evaluada según el grado de cumplimiento de lo encomendado, así como por la cantidad, exactitud, rapidez, calidad y oportunidad en la entrega de sus productos y los resultados obtenidos, la originalidad de los aportes, la contribución al trabajo en equipo, el análisis de los informes que presenta, el impulso y el fomento de la polifuncionalidad en sus colaboradores, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados, el acierto de las recomendaciones.

SUPERVISION EJERCIDA

Le corresponde organizar, coordinar, asignar y supervisar el trabajo a personal misceláneo, especializado, de oficina, técnico y profesional, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión, para planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades que competen a la Unidad a su cargo.

Los puestos con esta clase exigen a su ocupante, el cumplimiento de las funciones de la dependencia que dirige, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente, asimismo, asume responsabilidad por el trabajo que le asigna a sus colaboradores, por lo que debe dar el seguimiento adecuado para que éste reúna las características requeridas.

Las labores exigen ser realizadas con esmero, dedicación y oportunidad, por cuanto, un error en las mismas puede originar responsabilidad administrativa, civil, social y penal, en caso de que incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Es responsable por la toma de decisiones acertadas, por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y eficiente, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización.

De igual forma, resulta responsable por los aportes y contribuciones que efectúe al proceso de trabajo. En su labor cotidiana tiene acceso a información confidencial, cuya revelación, sin previa autorización, puede originar conflictos, inconvenientes de trascendencia y perjuicios de diversa índole.

POR RELACIONES DE TRABAJO

La actividad origina relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y extranjeras, y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo que lidera y fortalecer la imagen como representante de ésta y de su institución.

POR EQUIPO Y MATERIALES

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que le son suministrados para el desarrollo de las actividades. Debe impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Labora en condiciones normales de una Oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Por la índole de las funciones y las demandas de los usuarios, el trabajo puede originar situaciones de intenso estrés, que pueden provocar enfermedades e incapacidades temporales.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

CONSECUENCIA DEL ERROR

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas cuantiosas, daños, atrasos o confusiones en la planeación y la dirección de las actividades desempeñadas, la calidad del servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. En algunos casos, los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo que las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades:

- Autocontrol
- Capacidad de negociación
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para aportar a la formulación de políticas públicas
- Capacidad para crear valor público
- Capacidad para la conducción de un negocio tratando de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles
- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Comunicación efectiva
- Gestión digital
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Creatividad
- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para relacionarse con el entorno sociopolítico de la institución que representa
- Habilidad para trabajar en equipo
- Liderazgo



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Manejo de conflictos
- Manejo emocional
- Manejo y resolución de situaciones imprevistas
- Resolución de problemas
- Servicio de calidad al usuario interno y externo
- Tolerancia
- Visión estratégica

Actitudes:

- Buenas relaciones humanas
- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Dinamismo, paciencia, optimismo, cooperación y afabilidad
- Discreción y lealtad a la institución
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Empeño e interés en lo que realiza
- Gestión del cambio
- Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa.
- Integridad
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Pro-actividad
- Receptivo a críticas que mejoren el trabajo realizado y permitan eficaz y eficientemente el cumplimiento de los objetivos

CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Conocimiento del entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Licenciatura o posgrado en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.

Seis años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional, de los cuales al menos **dos** años debe haber supervisado personal profesional.

REQUISITOS LEGALES

- Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
- Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL
PROFESIONAL JEFE DE SERVICIO CIVIL 3
(G. de E.)

Código: 0405047

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeamiento, dirección, organización, coordinación y supervisión de labores técnicas administrativas en un centro de responsabilidad con participación en la gestión y normalización de programas sustantivos, de apoyo o de asesoría, cuyos productos generan impacto a nivel institucional, sectorial o subsectorial.

ACTIVIDADES

Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar la programación y desarrollo de proyectos, investigaciones, estudios, análisis y programas variados propios de la Unidad a su cargo.

Dirigir y orientar los proyectos que nacen en su dependencia, de acuerdo con modelos estandarizados internacionalmente aceptados, que garanticen las buenas prácticas en la gestión de los mismos, bajo características de calidad en cuanto a costo, plazo, alcance y satisfacción.

Programar, coordinar, supervisar y evaluar el desarrollo de proyectos e investigaciones especializadas concernientes a un área profesional específica o bien con carácter interdisciplinario.

Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.

Dirigir, supervisar y evaluar la implementación de sistemas de trabajo, procedimientos, métodos y control para la realización de las actividades y solución de los problemas diversos.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la Unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público

Integrar, crear o estimular redes colaborativas, mediante el intercambio de experiencias e información, análisis de casos y soluciones creativas, que impulsen el autodesarrollo y el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Promover un ambiente de calidad en las diferentes acciones que se ejecuten en su dependencia, por medio de la estandarización de procedimientos, cumplimiento



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

de normativa vigente, motivación del personal y la búsqueda de mejora continua, con el fin de que los productos y servicios que de éstas se derivan, garanticen la satisfacción del interés público.

Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando porque las mismas se desarrollen con apego a las normas técnicas y jurídicas vigentes y aplicables a su campo de actividad.

Coordinar las actividades de la Unidad a su cargo con funcionarios de su organización o bien con otras instituciones públicas o privadas, según corresponda.

Organizar, coordinar y supervisar la preparación de material divulgativo e informes técnicos sobre las actividades que se realizan en la unidad a su cargo.

Gestionar el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

Motivar a sus colaboradores la implementación de sistemas de control interno en la unidad a su cargo, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.

Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, colaboradores, compañeros y público en general, asimismo brinda asesoría en materia de su especialidad.

Asistir a reuniones con superiores o con sus colaboradores, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Redactar y revisar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes, y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atiende las actividades relacionadas con el período de inducción de los empleados que ingresan a la unidad que dirige.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia, velando porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Revisar, corregir y firmar informes, cartas, memorandos y otros documentos variados que se preparan en la unidad y vela por su correcto trámite.

Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en la Unidad bajo su responsabilidad, sean preparados de manera exacta y de acuerdo con los programas respectivos.

Controlar y reportar las fallas del equipo que se emplea para el trabajo en la dependencia que dirige.

Atender y resolver consultas de trabajo que le presentan sus colaboradores y los orienta en la ejecución de las tareas.

Orientar y emitir directrices a sus colaboradores sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos por aplicar.

Supervisar y controlar el correcto manejo de valores, archivos, registros, tarjeteros, manuales, comprobantes, informes, comunicaciones, facturas, y otros documentos.

Velar por la correcta utilización de la asistencia técnica brindada por organismos internacionales.

Dictar conferencias, charlas u otras actividades similares, sobre temas de materias relacionadas con el campo de su actividad o formación.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecutar otras tareas propias relacionadas con la especialidad del puesto o con su formación profesional.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISION RECIBIDA

Trabaja con independencia, siguiendo la política de la institución aplicable a su área de actividad y la legislación que define y regula las actividades del organismo.

Las Áreas asignadas son de naturaleza variada y requieren atención y exactitud por parte del funcionario, así como iniciativa y creatividad para resolver, de manera adecuada, las situaciones y problemas que se presenten durante el desarrollo de las labores. Requiere tomar decisiones sobre situaciones que se presentan de manera imprevista.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Su trabajo es supervisado en virtud de lo establecido en el Plan Anual Operativo y del Plan Estratégico, de acuerdo con el deber de cumplimiento y de rendición de cuentas, su aptitud para organizar, dirigir e integrar al personal y la motivación que logra de éste, así como por la oportunidad y eficacia de las acciones y medidas adoptadas para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia donde labora.

Además, su labor es evaluada según el grado de cumplimiento de lo encomendado, así como por la cantidad, exactitud, rapidez, calidad y oportunidad en la entrega de sus productos y los resultados obtenidos, la originalidad de los aportes, la contribución al trabajo en equipo, el análisis de los informes que presenta, el impulso y el fomento de la polifuncionalidad en sus colaboradores, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados, el acierto de las recomendaciones.

SUPERVISION EJERCIDA

Le corresponde organizar, coordinar, asignar y supervisar el trabajo a personal, profesional, técnico, administrativo, de oficina, especializado y misceláneo, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión, para planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades que competen a la Unidad a su cargo.

Los puestos con esta clase exigen a su ocupante, el cumplimiento de las funciones de la dependencia que dirige, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente, además asume responsabilidad por el trabajo que le asigna a sus colaboradores, por lo que debe dar seguimiento para que éste reúna las características requeridas. Las labores exigen ser realizadas con esmero, dedicación y oportunidad, por cuanto, un error en las mismas puede originar responsabilidad administrativa, civil, social y penal, en caso de que incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Es responsable por la toma de decisiones acertadas, por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y eficiente, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización.

De igual forma, resulta responsable por los aportes y contribuciones que efectúe al proceso de trabajo. En su labor cotidiana tiene acceso a información confidencial, cuya revelación, sin previa autorización, puede originar conflictos, inconvenientes de trascendencia y perjuicios de diversa índole.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

POR RELACIONES DE TRABAJO

La actividad origina relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y extranjeras, y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo que lidera y fortalecer la imagen como representante de ésta y de su institución.

POR EQUIPO Y MATERIALES

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que le son suministrados para el desarrollo de las actividades. Debe impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Labora en condiciones normales de una Oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Por la índole de las funciones y las demandas de los usuarios, el trabajo puede originar situaciones de intenso estrés, que pueden provocar enfermedades e incapacidades temporales.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

CONSECUENCIA DEL ERROR

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas cuantiosas, daños, atrasos o confusiones en la planeación y la dirección de las actividades



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

desempeñadas, la calidad del servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. En algunos casos, los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo que las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades:

- Autocontrol
- Creatividad
- Capacidad de negociación
- Capacidad para aportar a la formulación de políticas públicas
- Capacidad para la conducción de un negocio tratando de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles
- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Capacidad para crear valor público
- Capacidad interpersonal
- Comunicación efectiva
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Gestión digital
- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para relacionarse con el entorno sociopolítico de la institución que representa
- Habilidad para trabajar en equipo
- Ingenio para decidir el momento de dirigir una organización o centro de responsabilidad
- Liderazgo
- Manejo de conflictos
- Manejo emocional
- Manejo y resolución de situaciones imprevistas
- Resolución de problemas
- Servicio de calidad al usuario interno y externo
- Tolerancia
- Visión estratégica



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Actitudes:

- Buenas relaciones humanas
- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Dinamismo, paciencia, optimismo, cooperación y afabilidad
- Discreción y lealtad a la institución
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Empeño e interés en lo que realiza
- Gestión del cambio
- Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa.
- Integridad
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Pro-actividad
- Receptivo a críticas que mejoren el trabajo realizado y permitan eficaz y eficientemente el cumplimiento de los objetivos

CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Conocimiento del entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Licenciatura o posgrado en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Siete años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional, de los cuales al menos **tres** años debe haber supervisado personal profesional.

REQUISITOS LEGALES

- Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
- Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

GERENTE DE SERVICIO CIVIL 1

Código: 0501048

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeamiento, dirección, organización, coordinación, evaluación y supervisión de actividades técnicas y administrativas en un centro de responsabilidad que desarrolla programas de impacto a nivel institucional o de trascendencia e impacto nacional, sectorial o subsectorial, o ejecución de labores orientadas hacia la gerencia de proyectos estratégicos que inciden en la toma de decisiones de impacto y trascendencia a nivel institucional/nacional (Ver nota Técnica al final de la clase).

ACTIVIDADES

Emitir políticas, formular objetivos y programas de trabajo atinentes al área de actividad del centro de responsabilidad a su cargo, procurando la consecución y asignación oportuna de los recursos de equipo, humanos y financieros requeridos para el logro de los objetivos organizacionales.

Programar, organizar y dirigir estudios y actividades en las áreas profesionales y técnicas que correspondan, tendientes al cumplimiento de la misión y visión institucionales, así como a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la Unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público.

Coordinar las actividades que se desarrollan en la Unidad que dirige con funcionarios de otras dependencias internas o externas, en procura del trabajo y el consenso del equipo, con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.

Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Asignar, supervisar y evaluar las labores asignadas a sus colaboradores, con el fin de procurar que los servicios que se ofrecen a los usuarios reúnan las características de oportunidad y calidad requeridas.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Redactar y revisar informes, reglamentos, instructivos, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros documentos similares que surgen como consecuencia de las labores que realiza.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y vela porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Velar por el correcto manejo de valores, equipo, maquinaria, archivos, registros, manuales, comprobantes, informes y otros documentos.

Asesorar a las máximas autoridades institucionales en aspectos propios de su competencia, con el fin de facilitar la toma de decisiones políticas de trascendencia e impacto a nivel institucional o nacional.

Emitir directrices internas y externas, normativas y políticas necesarias para la orientación de los procesos del centro de responsabilidad que dirige; propone cambios y ajustes a la legislación vigente.

Firmar actos administrativos finales, mediante el estudio y análisis cuidadoso de la documentación en su poder y el diagnóstico de las diversas situaciones que se presentan, con el fin de comunicarlos a los interesados.

Participar en la preparación del Plan Estratégico institucional, con base en los requerimientos, las prioridades establecidas y los planteamientos externados por los usuarios, con el fin de propiciar la realización de las actividades de acuerdo con la visión y misión de la institución, y favorecer la imagen institucional.

Gestionar el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

Evaluar el cumplimiento de las metas asignadas a los funcionarios bajo su cargo, valorando su rendimiento y contribución al logro de los objetivos, con el fin de determinar la idoneidad de los funcionarios, la racionalidad de los procesos, las variables que inciden de manera negativa en el buen desempeño, y tomar las decisiones necesarias para mejorar los servicios y el desempeño institucional.

Formular, gerenciar y evaluar proyectos estratégicos de interés institucional / nacional que trasciende el ámbito nacional, con el fin de implementar mejoras en los servicios de la gestión pública o brindar soluciones que atañen a la población en general.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Dirigir y orientar los proyectos que nacen en su dependencia, de acuerdo con modelos estandarizados internacionalmente aceptados, que garanticen las buenas prácticas en la gestión de los mismos, bajo características de calidad en cuanto a costo, plazo, alcance y satisfacción.

Coordinar y negociar asuntos diversos de interés institucional y nacional con altas autoridades políticas y personeros de empresas privadas, tanto a nivel nacional como internacional, con el fin de definir estrategias, integrar esfuerzos y tomar acuerdos, que favorezcan el desarrollo del país en sus diversos campos.

Integrar, crear o estimular redes colaborativas, mediante el intercambio de experiencias e información, análisis de casos y soluciones creativas, que impulsen el autodesarrollo y el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Promover un ambiente de calidad en las diferentes acciones que se ejecuten en su dependencia, por medio de la estandarización de procedimientos, cumplimiento de normativa vigente, motivación del personal y la búsqueda de mejora continua, con el fin de que los productos y servicios que de éstas se derivan, garanticen la satisfacción del interés público.

Realizar estudios sobre el comportamiento de variables económicas, sociales, políticas, etc, con el fin de contar con información actualizada que coadyuve a la toma de decisiones.

Representar a la institución y al país en foros, seminarios, reuniones, y actividades diversas en las que se discuten y toman decisiones sobre asuntos de relevancia e impacto nacional.

Coordinar actividades o integra comisiones con funcionarios de la institución para la cual labora o de otras Dependencias, con la finalidad de resolver problemas o mejorar procedimientos, aclarar la aplicación de regulaciones y dar cumplimiento a las disposiciones técnicas, administrativas y legales que regulan su campo de actividad.

Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, colaboradores y público en general, sobre diversos asuntos relativos a su competencia y quehacer de la Institución para la cual labora.

Velar por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que se desarrollan.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecutar otras tareas propias del cargo o de un nivel similar, según sean las necesidades institucionales.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISION RECIBIDA

Trabaja con gran independencia, formulando y recomendando las políticas y las directrices aplicables en su área de actividad, así como aplicando la legislación que define y regula los programas de la Dependencia en la cual labora.

Las tareas asignadas son de naturaleza variada y requieren atención y exactitud por parte del funcionario, así como iniciativa y creatividad para resolver, de manera adecuada, las situaciones y problemas que se presenten durante el desarrollo de las labores. Requiere tomar decisiones sobre situaciones que se presentan de manera imprevista.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la capacidad demostrada en la atención de los diversos asuntos, la contribución al trabajo en equipo, el impulso y desarrollo de sus colaboradores, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados, el acierto de las recomendaciones, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos, evidenciada por su capacidad para dirigir su centro de responsabilidad, así como el impacto favorable de las decisiones en el quehacer de otras instituciones y la población en general.

SUPERVISION EJERCIDA

Le corresponde dirigir y orientar personal operativo, calificado, técnico y profesional, razón por la cual asume responsabilidad por la oportunidad y calidad de las labores encomendadas a éstos. Como gerente de un proyecto le corresponde coordinar con otros funcionarios y gerenciar equipos de trabajo, con el fin de cumplir los objetivos trazados.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión, para planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades que competen a la Unidad a su cargo y así cumplir las funciones de la dependencia que dirige, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el trabajo que le asigna a sus colaboradores, por lo que debe dar seguimiento para que éste reúna las características de calidad y oportunidad requeridas. Las labores exigen ser realizadas con esmero, dedicación y oportunidad, por cuanto, un error en las mismas puede originar responsabilidad administrativa, civil, social y penal, en caso de que incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Es responsable por la toma de decisiones acertadas, por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y eficiente, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización.

De igual forma, resulta responsable por los aportes y contribuciones que efectúe al proceso de trabajo. En su labor cotidiana tiene acceso a información confidencial, cuya revelación, sin previa autorización, puede originar conflictos, inconvenientes de trascendencia y perjuicios de diversa índole.

POR RELACIONES DE TRABAJO

La actividad origina relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y extranjeras, y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo que lidera y fortalecer la imagen como representante de ésta y de su institución.

POR EQUIPO Y MATERIALES

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que le son suministrados para el desarrollo de las actividades. Debe impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo

CONDICIONES DE TRABAJO

Generalmente labora en condiciones de oficina; asimismo, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país, inclusive conduciendo vehículos oficiales, y sujetarse a cambios en la jornada laboral, cuando así lo exija la necesidad del servicio.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Está sometido a laborar bajo presión, lo cual puede provocar enfermedades e incapacidades temporales, debido a la necesidad de conjuntar los intereses de la



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Institución y de los usuarios, la complejidad de los casos asignados y el vencimiento de los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Puede exponerse a represalias por parte de personas o de grupos delictivos que no respetan la normativa.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

CONSECUENCIA DEL ERROR

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo pueden ser de gran magnitud y consideración, y en algunos casos, de difícil reparación, dado que el ámbito de acción de esta clase de puesto es nacional y, por la naturaleza rectora de la Unidad que dirige. La incorrecta ejecución de sus labores puede inducir a una toma de decisiones equivocada y afectar la consecución de los planes, así como daños, atrasos o confusiones en el desarrollo de las actividades, la calidad del servicio y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. En algunos casos, los errores podrían generar responsabilidades administrativas, sociales, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades:

- Autocontrol
- Capacidad de negociación
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para aportar a la formulación de políticas públicas
- Capacidad para crear valor público
- Capacidad para la conducción de un negocio tratando de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Capacidad para trabajar bajo presión Creatividad
- Comunicación efectiva
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Gestión digital



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para relacionarse con el entorno sociopolítico de la institución que representa.
- Habilidad para trabajar en equipo
- Ingenio para decidir el momento de dirigir una organización o centro de responsabilidad
- Liderazgo
- Manejo de conflictos
- Manejo emocional
- Manejo y resolución de situaciones imprevistas
- Negociación de situaciones difíciles
- Resolución de problemas
- Servicio de calidad al usuario interno y externo
- Tolerancia
- Visión estratégica

Actitudes:

- Buenas relaciones humanas
- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Dinamismo, paciencia, optimismo, cooperación y afabilidad.
- Discreción y lealtad a la institución
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Empeño e interés en lo que realiza
- Gestión del cambio
- Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa
- Integridad
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Pro-actividad
- Receptivo a críticas que mejoren el trabajo realizado y permitan eficaz y eficientemente el cumplimiento de los objetivos

CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Conocimiento del entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Licenciatura o posgrado en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.

Ocho años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional, de los cuales al menos tres años debe haber supervisado personal profesional.

REQUISITOS LEGALES

- Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
- Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.

Nota Técnica: Esta clase de puesto, además de la naturaleza propia de una gerencia permanente, incluye la figura de un gerente de proyecto o representante de la institución quien funge como contraparte de alto nivel ante un organismo en el ámbito institucional / nacional. Dado que este tipo de responsabilidades son para un tiempo limitado (prefijado en el proyecto o misión especial), a los servidores que se les asigne este tipo de responsabilidades podrán optar por una reasignación temporal de sus puestos a esta clase de puesto, según lo establecido en el artículo 112 del Reglamento al Estatuto de Servicio Civil, durante el plazo o temporalidad de su proyecto, el cual debe ser igual o mayor a seis meses.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

GERENTE DE SERVICIO CIVIL 2

Código: 0501049

NATURALEZA DEL TRABAJO

Participación en el planeamiento, dirección, organización, coordinación, evaluación y supervisión en una Dependencia que desarrolla programas y emite directrices técnicas y administrativas de trascendencia e impacto a nivel nacional sectorial o subsectorial, o ejecución de labores orientadas hacia la gerencia de proyectos estratégicos que inciden en la toma de decisiones de impacto y trascendencia a nivel nacional / internacional. (Ver nota Técnica al final de la clase).

ACTIVIDADES

Emitir políticas, formular objetivos y programas de trabajo atinentes al área de actividad del centro de responsabilidad a su cargo, procurando la consecución y asignación oportuna de los recursos de equipo, humanos y financieros se requeridos para el logro de los objetivos organizacionales.

Programar, organizar y dirigir estudios y actividades en las áreas profesionales y técnicas que correspondan, tendientes al cumplimiento de la misión y visión institucionales, así como a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la Unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público.

Dirigir y orientar los proyectos que nacen en su dependencia, de acuerdo con modelos estandarizados internacionalmente aceptados, que garanticen las buenas prácticas en la gestión de los mismos, bajo características de calidad en cuanto a costo, plazo, alcance y satisfacción.

Integrar, crear o estimular redes colaborativas, mediante el intercambio de experiencias e información, análisis de casos y soluciones creativas, que impulsen el autodesarrollo y el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Promover un ambiente de calidad en las diferentes acciones que se ejecuten en su dependencia, por medio de la estandarización de procedimientos, cumplimiento de normativa vigente, motivación del personal y la búsqueda de mejora continua, con el fin de que los productos y servicios que de éstas se derivan, garanticen la satisfacción del interés público.

Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos,



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.

Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Coordinar las actividades que se desarrollan en la Unidad que dirige con funcionarios de otras dependencias internas o externas, en procura del trabajo y el consenso del equipo, con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, colaboradores y público en general, sobre diversos asuntos relativos a su competencia y quehacer de la Institución para la cual labora.

Asignar, supervisar y evaluar las labores asignadas a sus colaboradores, con el fin de procurar que los servicios que se ofrecen a los usuarios reúnan las características de oportunidad y calidad requeridas.

Redactar y revisar informes, reglamentos, instructivos, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros documentos similares que surgen como consecuencia de las labores que realiza.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y vela porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Velar por el correcto manejo de valores, equipo, maquinaria, archivos, registros, manuales, comprobantes, informes y otros documentos.

Asesorar a las máximas autoridades institucionales en aspectos propios de su competencia, con el fin de facilitar la toma de decisiones políticas de trascendencia e impacto a nivel institucional o nacional.

Emitir directrices internas y externas, normativas y políticas necesarias para la orientación de los procesos del centro de responsabilidad que dirige; propone cambios y ajustes a la legislación vigente.

Firmar actos administrativos finales, mediante el estudio y análisis cuidadoso de la documentación en su poder y el diagnóstico de las diversas situaciones que se presentan, con el fin de comunicarlos a los interesados.

Participar en la preparación del Plan Estratégico institucional, con base en los requerimientos, las prioridades establecidas y los planteamientos externados por



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

los usuarios, con el fin de propiciar la realización de las actividades de acuerdo con la visión y misión de la institución, y favorecer la imagen institucional.

Gestionar el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

Evaluar el cumplimiento de las metas asignadas a los funcionarios bajo su cargo, valorando el rendimiento y su contribución al logro de los objetivos, con el fin de determinar la idoneidad de los funcionarios, la racionalidad de los procesos, las variables que inciden de manera negativa en el buen desempeño, y tomar las decisiones necesarias para mejorar los servicios y el desempeño institucional.

Formular, gerenciar y evaluar proyectos estratégicos de interés institucional que trascienden el ámbito nacional, con el fin de implementar mejoras en los servicios de la gestión pública o brindar soluciones que atañen a la población en general.

Coordinar y negociar asuntos diversos de interés institucional y nacional con altas autoridades políticas y personeros de empresas privadas, tanto a nivel nacional como internacional, con el fin de definir estrategias, integrar esfuerzos y tomar acuerdos, que favorezcan el desarrollo del país en sus diversos campos.

Realizar estudios sobre el comportamiento de variables económicas, sociales, políticas, etc, con el fin de contar con información actualizada que coadyuve a la toma de decisiones.

Representar a la institución y al país en foros, seminarios, reuniones y actividades diversas, en las que se discuten y toman decisiones sobre asuntos de relevancia e impacto nacional.

Coordinar actividades o integra comisiones con funcionarios de la institución para la cual labora o de otras Dependencias, con la finalidad de resolver problemas o mejorar procedimientos, aclarar la aplicación de regulaciones y dar cumplimiento a las disposiciones técnicas, administrativas y legales que regulan su campo de actividad.

Velar por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que se desarrollan.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecutar otras tareas propias del cargo o de un nivel similar, según sean las necesidades institucionales.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISION RECIBIDA

Trabaja con gran independencia, formulando y recomendando las políticas y las directrices aplicables en su área de actividad, así como aplicando la legislación que define y regula los programas de la Dependencia en la cual labora.

Las tareas asignadas son de naturaleza variada y requieren atención y exactitud por parte del funcionario, así como iniciativa y creatividad para resolver, de manera adecuada, las situaciones y problemas que se presenten durante el desarrollo de las labores. Requiere tomar decisiones sobre situaciones que se presentan de manera imprevista.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la capacidad demostrada en la atención de los diversos asuntos, la contribución al trabajo en equipo, el impulso y desarrollo de sus colaboradores, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados, el acierto de las recomendaciones, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos, evidenciada por su capacidad para dirigir su centro de responsabilidad, así como el impacto favorable de las decisiones en el quehacer de otras instituciones y la población en general.

SUPERVISION EJERCIDA

Le corresponde dirigir y orientar personal operativo, calificado, técnico y profesional, razón por la cual asume responsabilidad por la oportunidad y calidad de las labores encomendadas a éstos. Como gerente de un proyecto le corresponde coordinar con otros funcionarios y gerenciar equipos de trabajo, con el fin de cumplir los objetivos trazados.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES

Participa en la determinación y puesta en práctica de las políticas, planes y programas que permiten alcanzar los objetivos institucionales. Es responsable por el suministro de información técnica, veraz y oportuna a los niveles superiores, la cual es imprescindible para la definición de políticas y toma de decisiones de trascendencia nacional.

Las labores exigen a su ocupante, el cumplimiento de las funciones de la dependencia que dirige, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente, por cuanto, un error en las mismas puede originar responsabilidad administrativa, civil, penal y social, en caso de incurrir en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión, para planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades que competen a la Unidad a su cargo.

Asume responsabilidad por el trabajo que le asigna a sus colaboradores, por lo que debe dar seguimiento para que éste reúna las características de calidad y oportunidad requeridas.

Es responsable por la toma de decisiones acertadas, por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y eficiente, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización.

De igual forma, resulta responsable por los aportes y contribuciones que efectúe al proceso de trabajo. En su labor cotidiana tiene acceso a información confidencial, cuya revelación, sin previa autorización, puede originar conflictos, inconvenientes de trascendencia y perjuicios de diversa índole.

POR RELACIONES DE TRABAJO

La actividad origina relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y extranjeras y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo que lidera y fortalecer la imagen como representante de ésta y de su institución.

POR EQUIPO Y MATERIALES

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que le son suministrados para el desarrollo de las actividades. Debe impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo

CONDICIONES DE TRABAJO

Generalmente labora en condiciones de oficina; asimismo, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país, inclusive conduciendo vehículos oficiales, y sujetarse a cambios en la jornada laboral, cuando así lo exija la necesidad del servicio.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Está sometido a laborar bajo presión, lo cual puede provocar enfermedades e incapacidades temporales, debido a la necesidad de conjuntar los intereses de la Institución y de los usuarios, la complejidad de los casos asignados y el vencimiento de los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Puede exponerse a represalias por parte de personas o de grupos delictivos que no respetan la normativa.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

CONSECUENCIA DEL ERROR

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo pueden ser de gran magnitud y consideración, y en algunos casos, de difícil reparación, dado que el ámbito de acción de esta clase de puesto es nacional y, por la naturaleza rectora de la Unidad que dirige. La incorrecta ejecución de sus labores puede inducir a una toma de decisiones equivocada y afectar la consecución de los planes, así como daños, atrasos o confusiones en el desarrollo de las actividades o de proyectos estratégicos, la calidad del servicio y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. En algunos casos, los errores podrían generar responsabilidades administrativas, sociales, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades:

- Autocontrol
- Capacidad de negociación
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para aportar a la formulación de políticas públicas
- Capacidad para crear valor público



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Capacidad para la conducción de un negocio tratando de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles
- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Comunicación efectiva
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Creatividad
- Gestión digital
- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para relacionarse con el entorno sociopolítico de la institución que representa.
- Habilidad para trabajar en equipo
- Ingenio para decidir el momento de dirigir una organización o centro de responsabilidad
- Liderazgo
- Manejo de conflictos
- Manejo emocional
- Manejo y resolución de situaciones imprevistas
- Negociación de situaciones difíciles
- Resolución de problemas
- Servicio de calidad al usuario interno y externo
- Tolerancia
- Visión estratégica

Actitudes:

- Buenas relaciones humanas
- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Dinamismo, paciencia, optimismo, cooperación y afabilidad.
- Discreción y lealtad a la institución
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Empeño e interés en lo que realiza
- Gestión del cambio
- Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa.
- Integridad
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Pro-actividad
- Receptivo a críticas que mejoren el trabajo realizado y permitan eficaz y eficientemente el cumplimiento de los objetivos



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Conocimiento del entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Licenciatura o posgrado en una carrera universitaria atinente al cargo o a la especialidad del puesto.

Diez años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional, de los cuales al menos **cinco** años debe haber supervisado personal profesional.

REQUISITOS LEGALES

- Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
- Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.

Nota Técnica: Esta clase de puesto, además de la naturaleza propia de una gerencia permanente, incluye la figura de un gerente de proyecto o representante



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

de la institución, quien funge como contraparte de alto nivel ante un organismo en el ámbito nacional o internacional. Dado que este tipo de responsabilidades son para un tiempo limitado (prefijado en el proyecto o misión especial), a los servidores que se les asigne este tipo de responsabilidades podrán optar por una reasignación temporal de sus puestos a esta clase de puesto, según lo establecido en el artículo 112 del Reglamento al Estatuto de Servicio Civil, durante el plazo o temporalidad de su proyecto, el cual debe ser igual o mayor a seis meses.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

GERENTE DE SERVICIO CIVIL 3

Código: 0502050

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeamiento, dirección, organización, coordinación, evaluación y supervisión de una Dependencia con subordinación inmediata al nivel político de una institución o Ministerio, que desarrolla programas surgidos de una ley y emite políticas de trascendencia e impacto a nivel nacional sectorial.

ACTIVIDADES

Emitir políticas, formular objetivos y programas de trabajo atinentes al área de actividad del centro de responsabilidad a su cargo, procurando la consecución y asignación oportuna de los recursos de equipo, humanos y financieros requeridos para el logro de los objetivos organizacionales.

Programar, organizar y dirigir estudios y actividades en las áreas profesionales y técnicas que correspondan, tendientes al cumplimiento de la misión y visión institucionales y a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la Unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público.

Dirigir y orientar los proyectos que nacen en su dependencia, de acuerdo con modelos estandarizados internacionalmente aceptados, que garanticen las buenas prácticas en la gestión de los mismos, bajo características de calidad en cuanto a costo, plazo, alcance y satisfacción.

Integrar, crear o estimular redes colaborativas, mediante el intercambio de experiencias e información, análisis de casos y soluciones creativas, que impulsen el autodesarrollo y el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Promover un ambiente de calidad en las diferentes acciones que se ejecuten en su dependencia, por medio de la estandarización de procedimientos, cumplimiento de normativa vigente, motivación del personal y la búsqueda de mejora continua, con el fin de que los productos y servicios que de éstas se derivan, garanticen la satisfacción del interés público.

Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos,



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.

Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Coordinar las actividades que se desarrollan en la Unidad que dirige con funcionarios de otras dependencias internas o externas, en procura del trabajo y el consenso del equipo, con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, colaboradores y público en general, sobre diversos asuntos relativos a su competencia y quehacer de la Institución para la cual labora.

Asignar, supervisar y evaluar las labores asignadas a sus colaboradores, con el fin de procurar que los servicios que se ofrecen a los usuarios reúnan las características de oportunidad y calidad requeridas.

Redactar y revisar informes, reglamentos, instructivos, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros documentos similares que surgen como consecuencia de las labores que realiza.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y vela porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Velar por el correcto manejo de valores, equipo, maquinaria, archivos, registros, manuales, comprobantes, informes y otros documentos.

Asesorar a las máximas autoridades institucionales en aspectos propios de su competencia, con el fin de facilitar la toma de decisiones políticas de trascendencia e impacto a nivel institucional o nacional.

Emitir directrices internas y externas, normativas y políticas necesarias para la orientación de los procesos del centro de responsabilidad que dirige; propone cambios y ajustes a la legislación vigente.

Firmar actos administrativos finales, mediante el estudio y análisis cuidadoso de la documentación en su poder y el diagnóstico de las diversas situaciones que se presentan, con el fin de comunicarlos a los interesados.

Participar en la preparación del Plan Estratégico institucional, con base en los requerimientos, las prioridades establecidas y los planteamientos externados por



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

los usuarios, con el fin de propiciar la realización de las actividades de acuerdo (acordes) con la visión y misión de la institución, y favorecer la imagen institucional.

Gestionar el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

Evaluar el cumplimiento de las metas asignadas a los funcionarios bajo su cargo, valorando su rendimiento y contribución al logro de los objetivos, con el fin de determinar la idoneidad de los funcionarios, la racionalidad de los procesos, las variables que inciden de manera negativa en el buen desempeño y tomar las decisiones necesarias para mejorar los servicios y el desempeño institucional.

Coordinar y negociar asuntos diversos de interés institucional y nacional con altas autoridades políticas y personeros de empresas privadas, tanto de nivel nacional como internacional, con el fin de definir estrategias, integrar esfuerzos y tomar acuerdos que favorezcan el desarrollo del país en sus diversos campos.

Representar a la institución y al país en foros, seminarios, reuniones, y actividades diversas en las que se discuten y toman decisiones sobre asuntos de relevancia e impacto nacional.

Coordinar actividades o integra comisiones con funcionarios de la institución para la cual labora o de otras Dependencias, con la finalidad de resolver problemas o mejorar procedimientos, aclarar la aplicación de regulaciones y dar cumplimiento a las disposiciones técnicas, administrativas y legales que regulan su campo de actividad.

Velar por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que se desarrollan.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecutar otras tareas propias del cargo o de un nivel similar, según sean las necesidades institucionales.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

SUPERVISION RECIBIDA

Trabaja con total independencia, subordinado en grado directo e inmediato a la dirección política superior de un Ministerio, siguiendo la legislación que define y regula los programas de la institución. Su labor es evaluada por los resultados, tanto tangibles como intangibles, así como, por la eficiencia y eficacia del uso de



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

los recursos asignados, el control del presupuesto y el logro de las metas y objetivos institucionales alcanzados. De igual manera, por medio del análisis de la calidad y profundidad de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la capacidad demostrada en la atención de los diversos asuntos, la capacidad y el esmero para dirigir y supervisar personal subalterno y la apreciación de la calidad de los resultados obtenidos.

SUPERVISION EJERCIDA

Le corresponde dirigir y orientar personal operativo, calificado, técnico y profesional, razón por la cual asume responsabilidad por la oportunidad y calidad de las labores encomendadas a éstos. Como gerente de un proyecto le corresponde coordinar con otros funcionarios y gerenciar equipos de trabajo, con el fin de cumplir los objetivos trazados.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES

En esta clase de puesto se ubican funcionarios que dependen directamente de los niveles superiores jerárquicos -ministros y viceministros-, sin que ello implique que sean cargos de confianza de la administración de turno. Posee la vasta experiencia en la participación, determinación y puesta en práctica de las políticas, planes y programas que permiten alcanzar los objetivos institucionales o del programa específico o la dependencia a su cargo.

Por lo general la institución o la dependencia comprende programas específicos y de apoyo, cuyo desarrollo y ejecución confiere un alto grado de responsabilidad y riesgo por la toma de decisiones; por ello, es responsable por suministrar información técnica, veraz y oportuna a los niveles superiores, imprescindible para la definición de políticas y toma de decisiones de considerable trascendencia nacional, por lo tanto, debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y acertada, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización.

Las labores exigen a su ocupante, el cumplimiento de las funciones de la dependencia que dirige, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente, además deben ser realizadas con esmero y dedicación por cuanto, un error en las mismas puede originar responsabilidad administrativa, civil, social y penal, en caso de incurrir en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente

POR RELACIONES DE TRABAJO

La actividad origina relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

extranjeras y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo que lidera y fortalecer la imagen como representante de ésta y de su institución.

POR EQUIPO Y MATERIALES

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que le son suministrados para el desarrollo de las actividades. Debe impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo

CONDICIONES DE TRABAJO

Generalmente labora en condiciones de oficina; asimismo, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país, inclusive conduciendo vehículos oficiales, y sujetarse a cambios en la jornada laboral, cuando así lo exija la necesidad del servicio.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Está sometido a laborar bajo presión, lo cual puede provocar enfermedades e incapacidades temporales, debido a la necesidad de conjuntar los intereses de la Institución y de los usuarios, la complejidad de los casos asignados y el vencimiento de los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Puede exponerse a represalias por parte de personas o de grupos delictivos que no respetan la normativa.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

CONSECUENCIA DEL ERROR

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo pueden ser de gran magnitud y consideración, y en algunos casos, de difícil reparación, dado que el



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

ámbito de acción de esta clase de puesto es nacional y, por la naturaleza rectora de la Unidad que dirige. La incorrecta ejecución de sus labores puede inducir a una toma de decisiones equivocada y afectar la consecución de los planes, así como daños, atrasos o confusiones en el desarrollo de las actividades o de proyectos estratégicos, la calidad del servicio y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. En algunos casos, los errores podrían generar responsabilidades administrativas, sociales, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

CARACTERISTICAS PERSONALES

Habilidades:

- Autocontrol
- Capacidad de negociación
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para aportar a la formulación de políticas públicas
- Capacidad para crear valor público
- Capacidad para la conducción de un negocio tratando de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles
- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Creatividad
- Comunicación efectiva
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Gestión digital
- Ingenio para decidir el momento de dirigir una organización o centro de responsabilidad
- Habilidad para enfrentar situaciones de trabajo bajo intensa presión
- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para relacionarse con el entorno sociopolítico de la institución que representa
- Habilidad para trabajar en equipo
- Liderazgo
- Manejo emocional
- Manejo de conflictos
- Manejo y resolución de situaciones imprevistas
- Negociación de situaciones difíciles



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Resolución de problemas
- Servicio de calidad al usuario interno y externo
- Tolerancia
- Visión estratégica

Actitudes:

- Buenas relaciones humanas
- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Dinamismo, paciencia, optimismo, cooperación y afabilidad.
- Discreción y lealtad a la institución
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Empeño e interés en lo que realiza
- Gestión del cambio
- Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa.
- Integridad
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Pro-actividad
- Receptivo a críticas que mejoren el trabajo realizado y permitan eficaz y eficientemente el cumplimiento de los objetivos

CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Conocimiento del entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Idioma inglés.



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

REQUISITOS

Licenciatura o posgrado en una carrera universitaria atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.

Diez años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional, de los cuales al menos **siete** años debe haber supervisado personal profesional.

REQUISITOS LEGALES

- Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
- Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.

Nota: De conformidad con lo que establece la Resolución DG-279-2007 en su **“Artículo 3:** La clase **Gerente de Servicio Civil 3**, que se crea en el artículo precedente, es de carácter transitorio dado que es exclusiva para incluir los puestos de Directores Generales, responsables del quehacer de una institución con impacto nacional, que se encuentran dentro de los alcances del transitorio del artículo 4, inciso g) del Estatuto de Servicio Civil, de manera que al quedar vacantes dichos puestos se declararán de confianza siguiendo los procedimientos técnicos y legales existentes para estos casos y al quedar vacante el último de ellos, esta clase se eliminará automáticamente.”