

**PROFESIONAL DIRECTOR DE ÁREA (CLASE INSTITUCIONAL)
(CLASE REFERENCIA SC. PROFESIONAL JEFE SC 3)**

FACTORES	CLASE INSTITUCIONAL	CLASE REF. SC	SIMILITUD	%
NATURALEZA	Planeamiento, dirección, organización, coordinación y supervisión de labores técnicas administrativas encomendadas a un Macroproceso.	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.	planeamiento, dirección, organización, coordinación y supervisión de labores técnicas administrativas de la Dirección.	100
UBICACIÓN	Macroproceso.			
ACTIVIDADES	<p>ACTIVIDADES PRINCIPALES.</p> <p>Planear, organizar y dirigir y liderar los procesos y actividades correspondientes a un macroproceso.</p> <p>Asesorar a la gerencia en diversos aspectos relacionados con el ámbito del macroproceso.</p> <p>Proponer estrategias y planes para el mejoramiento y amplitud de los procesos de proyección y modernización de la institución.</p> <p>Asistir a reuniones con superiores, compañeros de otras direcciones, representantes de entidades públicas y privadas.</p> <p>Determinar e impulsar, en coordinación con los responsables de procesos de los controles, de sistemas de trabajo, procedimientos, registros, archivos, formas de gestión y métodos y control para la realización de las alternativas metodológicas que mejoren la eficiencia y eficacia de los procedimientos diversos empleados y la calidad de los servicios en función de la estrategia de servicio al cliente.</p>	<p>ACTIVIDADES</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Programar, coordinar, supervisar y evaluar el desarrollo de proyectos e investigaciones especializadas concernientes a un área profesional específica o bien con carácter interdisciplinario.</p> <p>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.</p> <p>Dirigir, supervisar y evaluar la implementación de los controles, de sistemas de trabajo, procedimientos, registros, archivos, formas de gestión y métodos y control para la realización de las actividades y solución de los problemas diversos.</p>	<p>En cuanto a las actividades genericas a nivel institucional estan condesadas, y no tan desglosadas como el SC, internamente se cumple con la categoría</p>	95

Liderar e integrar a los miembros del equipo del Proponer y gestionar políticas, planes y macroproceso dentro de la perspectiva de programas de trabajo a ejecutar por la Unidad trabajo por procesos, de la exigencia de que dirige, por medio de la articulación de los empoderamiento y de la estrategia de servicio objetivos con los planes estratégicos al cliente. institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público

Dar seguimiento al trabajo que se realiza en el equipo del macroproceso. 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 la implantación de sistemas Promover un ambiente de calidad en las eficientes, oportunos y ágiles para la buena diferentes acciones que se ejecuten en su marcha de la institución. 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.

Atender asuntos administrativos relacionados con el personal del equipo a su cargo. 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.

Realizar, con la activa participación del equipo a su cargo, el control y mejoramiento continuo de los procesos asignados al área, a fin de asegurar el cumplimiento de objetivos, metas, directrices y expectativas vinculadas a la estrategia de atención al cliente. Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando de porque las mismas se desarrollen con apego a las normas técnicas y jurídicas vigentes y aplicables a su campo de actividad.

Ejercer, mediante reuniones, sesiones de trabajo, aplicación de indicadores, observación directa, análisis de resultados, las acciones de control y evaluación necesarias para asegurar el cumplimiento de factores relacionados con la calidad, eficiencia, y eficacia. Coordinar las actividades de la Unidad a su cargo con funcionarios de su organización o bien con otras instituciones públicas o privadas, según corresponda.

Convocar al equipo a reuniones diversas a fin de integrarlo, tomar decisiones y establecer estrategias en conjunto, informar, planear y evaluar el trabajo y potenciar su capacidad de respuesta. Organizar, coordinar y supervisar la preparación de material divulgativo e informes técnicos sobre las actividades que se realizan en la unidad a su cargo.

Promover la realización de acciones para la motivación y capacitación de los miembros del equipo y fomentar la confianza del grupo y la existencia de un clima organizacional adecuado para el trabajo motivador.

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 con la participación de su equipo, el desarrollo de procesos, resultados obtenidos en función de los clientes, los obstáculos y problemas que se detecten, iniciativas y propuestas en función del mejoramiento continuo de los procesos y formas nuevas de trabajo.

Realizar cualesquier otra actividad relacionada con el ejercicio del cargo

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.

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 AMBIENTALES
ORGANIZACIONALES
SUPERVISION RECIBIDA**

**Y CONDICIONES AMBIENTALES
SUPERVISION RECIBIDA**

SUPERVISION RECIBIDA El servidor depende directamente del gerente Trabaja con independencia, siguiendo la política La supervision recibida esta 100 de quien recibe instrucciones generales y de la institución aplicable a su área de actividad unificada, y no tan orientación sobre la aplicación de estrategias, y la legislación que define y regula las desglosadas como el SC. directrices y políticas derivadas del Consejo actividades del organismo. Internamente se cumple con Directivo o de la misma gerencia. Se le evalúa por medio de informes, la calidad de los resultados obtenidos, con respecto al funcionamiento del área que tiene a cargo en el marco de expectativas y del rol asignado, los documentos o productos que elabora, los resultados de la conducción de los procesos de que es responsable y la forma como se desenvuelve, lo que incluye, entre otros aspectos: la aceptación de retos, y la introducción de innovaciones, la capacidad de negociación, articulación y persuasión, la creatividad, la forma como atiende al cliente y la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, la capacidad gerencial y habilidad para administrar que demuestre. la categoría

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**

SUPERVISION EJERCIDA

Es responsable por ejercer supervisión sobre personal profesional, técnico y de apoyo que se ubica en el macroproceso, a fin de lograr que los procesos y actividades se realicen correctamente y que se trabaje con calidad, eficiencia y eficacia.

Por sus funciones

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 cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES

Sus componentes son concuentes con los del 100 Servicio Civil

RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES

Es responsable por realizar su trabajo aplicando una gerencia moderna, acorde con el proceso de transformación a que se ha abocado el PIMA, con un alto grado de liderazgo, lealtad institucional, motivación, compromiso con el mejoramiento continuo y la estrategia del servicio de calidad en función del cliente. Ejerce, en forma constante, dentro del área de su competencia y fuera de ésta, acciones de articulación, negociación y concertación, necesarias para el logro de una gestión exitosa. Es responsable de emprender las acciones pertinentes para integrar los procesos a su cargo con los de las otras áreas a fin de actuar con una visión corporativa que permita trabajar en función de la institución y no de modo funcional

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

Sus componentes son concruentes con los del Servicio Civil

90

Relaciones de trabajo.

El cargo exige el manejo de excelentes relaciones interpersonales ya que debe promover acciones de convencimiento, integración y de supervisión. En el ámbito interno el cargo origina relaciones con el gerente y miembros del Consejo Directivo, con otros directores de área y con subalternos y personal de otras áreas. En el ámbito externo con diversos representantes de entidades públicas y privadas. El tipo de relación implica, usualmente acciones de articulación, negociación para la toma de decisiones, enlace con funcionarios de otras áreas, asesoría verbal y escrita a las autoridades de la institución, brindar y recibir información y el ser prototipo de la cultura de atención al cliente.

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

Sus componentes son concruentes con los del Servicio Civil

100

Equipo y materiales	<p>En el área de su competencia existe equipo y materiales necesarios para el cumplimiento de las actividades que son asignadas bajo la responsabilidad del Director. Este funcionario debe velar entonces por: -El adecuado uso, -El asignar responsabilidades para mantenimiento, seguridad y reposición, -Exigir responsabilidades en caso de pérdida o daños causados por el mal uso del equipo</p>	<p>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.</p>	<p>Sus componentes son concuentes con los del Servicio Civil</p>	100
----------------------------	---	---	--	-----

CONDICIONES DE TRABAJO	<p>El tipo de cargo exige de quien lo ocupe usualmente una mayor permanencia, dedicación y entrega al trabajo para cumplir las responsabilidades asignadas por lo que, en concordancia con las disposiciones laborales no está sujeto a las condiciones señaladas para la jornada ordinaria. El trabajo se cumple en condiciones físicas y ambientales propias de una oficina de las instalaciones centrales del PIMA. Le corresponde algunas veces desplazarse fuera de su oficina para asistir a reuniones o realizar diversas gestiones de su competencia.</p>	<p>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.</p>	<p>Sus componentes son concuentes con los del Servicio Civil</p>	100
-------------------------------	---	---	--	-----

ERRORES

CONSECUENCIA DEL ERROR

CONSECUENCIA DEL ERROR

Si bien en el ejercicio del cargo se trabaja con la esperanza de que no se den errores previsible, es de suponer, que por tratarse de seres humanos expuestos a presión, que toman decisiones continuamente y que trabajan arduamente, puedan suceder acciones erróneas y en este caso, se estima que dichos errores son trascendentes porque pueden afectar la imagen institucional, producir distorsiones en el logro de objetivos y de expectativas, disminuir la eficiencia y eficacia de los procesos, producir obstáculos al proceso decisorio de los niveles superiores e interferir en el desarrollo de programas innovadores.

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

Sus componentes son concuentes con los del Servicio Civil

100

CARACTERISTICAS DESEABLES

CARACTERISTICAS

- Habilidades:
- ü Autocontrol
 - ü Creatividad
 - ü Capacidad de negociación
 - ü Capacidad para la conducción de un negocio tratando de obtener el máximo beneficio
 - ü Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
 - ü Capacidad para trabajar bajo presión
 - ü Capacidad para tomar decisiones acertadas
 - ü Comunicación efectiva
 - ü Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
 - ü Habilidad para trabajar en equipo
 - ü Liderazgo
 - ü Manejo de conflictos
 - ü Manejo emocional
 - ü Resolución de problemas
 - ü Servicio de calidad al usuario interno y externo
 - ü Tolerancia
 - ü Visión estratégica

CARACTERISTICAS PERSONALES

- Habilidades:
- Autocontrol
 - Creatividad
 - Capacidad de negociación
 - Capacidad para aportar a la formulación de políticas
 - Capacidad para la conducción de un negocio
 - Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
 - Capacidad para trabajar bajo presión
 - Capacidad para tomar decisiones
 - Capacidad para crear valor público
 - Capacidad interpersonal
 - Comunicación efectiva
 - Concentración para organizar el trabajo
 - Gestión digital
 - Habilidad para gestionar la participación
 - 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 actividad
 - Liderazgo
 - Manejo de conflictos
 - Manejo emocional
 - Manejo y resolución de situaciones imprevistas
 - Resolución de problemas
 - Servicio de calidad al usuario interno y externo

Sus componentes son concuentes con los del Servicio Civil

90

Actitudes:

- ü Buenas relaciones humanas
- ü Discreción y lealtad a la institución
- ü Empeño e interés en lo que realiza
- ü Gestión del cambio
- ü Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa.
- ü Integridad
- ü Orden y disciplina en los métodos de trabajo

- ü Pro-actividad

CONOCIMIENTOS DESEABLES

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, con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

- 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.

	<input type="checkbox"/> Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.		
		Sus componentes son concuentes con los del Servicio Civil	100
REQUISITOS	1-Académicos.		
	Se requiere la posesión de un título de licenciado en una carrera universitaria que faculte para el desempeño del cargo.	Licenciatura o posgrado en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.	100
	2-Experiencia.		
	Siete años de experiencia profesional en la ejecución de actividades relacionadas con el cargo.	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.	100
	Tres años de experiencia en el ejercicio de jefaturas.		
	3-Requisito legal.	REQUISITOS LEGALES	
	Debe estar debidamente incorporado al colegio profesional que contemple la especialidad del cargo.	<input type="checkbox"/> 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).	100
	Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.	<input type="checkbox"/> Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.	100
	Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique	<input type="checkbox"/> Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique	100
	4-Conocimientos.		
	Debe tener conocimientos de los paquetes informáticos y de la legislación y disposiciones que atañen a la competencia del área respectiva		