

Analista en Administración-Análisis Administrativo			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Administración, Subespecialidad Generalista
Ubicación organizacional	Departamento de Análisis Administrativo	Proceso de trabajo	Elaboración y actualización de procesos y procedimientos institucionales
Jefatura inmediata	Jefe del Departamento de Análisis Administrativo	Jefatura que antecede	Director (a) de Planificación Institucional
Propósito del Cargo			
Realizar labores profesionales, orientadas a la elaboración de estudios para el desarrollo, mejoramiento y actualización de los procesos, procedimientos de trabajo, así como de los manuales, formularios, e instructivos, que son utilizados en el Conavi.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Elaboración de procesos y procedimientos e informes		<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis y otras actividades propias de la actividad del puesto en relación con procesos administrativos-productivos, financieros y mercadológicos. Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros y propone los ajustes o cambios pertinentes. Desarrollar y redactar procedimientos, políticas operativas e instructivos, a partir de estudios cualitativos y cuantitativos de los macro procesos, procesos, subprocesos, procedimientos y sistemas de trabajo, con énfasis en lo contable, financiero, costos y mercadeo. Realizar el diseño y optimización de procesos. Dar a conocer las herramientas de carácter administrativo que la organización desarrolla. Realizar estudios especiales, como la aplicación de alguna técnica de la estadística para analizar el comportamiento de variables administrativas de interés para la institución. Ej. Estudio de Percepción de los servicios que brinda la Dirección de la Proveeduría. Fiscalizar del cumplimiento de los procesos, procedimientos, instructivos, formularios, protocolos y otras herramientas administrativas que la administración solicite para ejecutar su labor diaria cumpliendo con el control interno y las normas básicas establecidas. Diseñar y rediseñar formularios Institucionales. Tramitar diferentes gestiones presentadas por los usuarios, en relación con el Departamento y la Institución. Redactar, revisar informes técnicos, memorandos, proyectos, normas, procedimientos, notas u otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza. 	
Resultado N° 2 Atención de consultas		<ul style="list-style-type: none"> Atender y resolver consultas que presentan diferentes entes, superiores, compañeros y público en general. 	

<p>Resultado N° 3 Coordinación de actividades e impartir capacitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar actividades con compañeros de trabajo, funcionarios de otras dependencias. • Impartir actividades de capacitación a otros funcionarios con énfasis en procesos administrativos, especialmente en Gestión Pública. 	
<p>Resultado N° 4 Ejecución de labores administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en la implementación sistemas de control interno. • Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad, especialmente en gestión pública. 	
<p>Resultado N° 5 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato. 	
<p>Factores de Clasificación Asociados</p>		
<p>Independencia</p> <p>Trabaja con independencia, sigue políticas, prácticas, normas y leyes, en el área de procesos y procedimientos de trabajo.</p> <p>Es evaluado por la jefatura del Departamento de Análisis Administrativo, por medio del análisis de los estudios que elabora para el desarrollo y mejoramiento y actualización de los procesos y procedimientos de trabajo, por los informes que presenta, por el cumplimiento de los plazos establecidos, la calidad y oportunidad de los resultados de sus labores.</p>	<p>Supervisión ejercida</p> <p>No le corresponde ejercer supervisión.</p>	<p>Entorno de trabajo</p> <p>Lugares: Labora dentro de la Institución, en horario habitual del Conavi, sin embargo, le corresponde, realizar giras de trabajo a los diferentes proyectos que se encuentran a lo largo del territorio nacional, para recolectar información, así como para verificar los procedimientos utilizados, por lo que podría laborar fuera de la jornada de trabajo, cuando las necesidades así lo ameriten.</p> <p>Ambiente: Se expone a niveles de estrés, ambientes de tensión, enfermedades, condiciones climáticas y accidentes; en ocasiones tiene que trabajar en horas fuera de la jornada laboral regular del Conavi.</p> <p>Condiciones: Sus labores exigen esfuerzo mental, así como, capacidad de análisis, para la identificación de información suficiente, confiable, relevante y útil para el desarrollo, mejoramiento y actualización, de los procesos y procedimientos, elaboración de formularios, así como para las otras actividades que desempeña.</p>
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo, no obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
<p>Impacto de la gestión</p> <p>Realiza labores profesionales, en la elaboración de estudios que elabora para el desarrollo y mejoramiento y actualización de los procesos y procedimientos de trabajo.</p> <p>Los errores cometidos en su gestión, pueden provocar, el incumplimiento de la transformación y desarrollo organizacional, en el caso de elaborar un procedimiento, protocolo, manual o formulario incorrecto, involucraría el no cumplimiento de leyes,</p>	<p>Relaciones de trabajo</p> <p>Tiene relación con superiores, compañeros del Conavi, funcionarios de instituciones públicas, por lo que debe manejarse con conocimiento certero de la información, buen trato, tacto y cortesía, manteniendo siempre la discreción y objetividad del trabajo que se está ejecutando.</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p> <p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <p>Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Acceso de información institucional que manipula</p>

<p>normas, directrices, además puede volver un procedimiento engoroso, de igual manera, el no ejecutar las actividades con la rigurosidad metodológica requerida, implicaría, pérdidas económicas, atrasos en el desenvolvimiento Institucional, asimismo, podrá influir en la toma de decisiones.</p>		
Requerimientos Específicos		
<p>Requisitos específicos</p>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
	<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de los procesos y procedimientos
Competencias		
<p>Tipo de competencia</p>	<p>Nombre de la competencia</p>	<p>Nivel de dominio</p>
<p>Transversales</p>	<p>1. Compromiso con el servicio público</p>	<p>Intermedio</p>
	<p>2. Integridad en el desempeño de la Función Pública</p>	<p>Intermedio</p>
<p>Del Grupo Ocupacional</p>	<p>1. Análisis y solución de situaciones</p>	<p>Avanzado</p>
	<p>2. Acción estratégica e innovadora</p>	<p>Avanzado</p>
	<p>3. Gestión de calidad</p>	<p>Avanzado</p>
	<p>4. Sensibilidad tecnológica</p>	<p>Intermedio</p>
	<p>5. Trabajo colaborativo</p>	<p>Destacado</p>

		Evidencias
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	Adhesión a valores del servicio público: Se compromete y apoya a la institución, ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.	Integra los valores en la ejecución de sus funciones, de tal manera que se encuentren ligados con el cumplimiento de las metas y los objetivos de su unidad organizativa e Institucionales. Aplica en sus acciones los valores y principios éticos, fomentando las buenas prácticas y el compromiso.
	Involucramiento y compromiso: Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo y lealtad dentro de la administración pública costarricense.	Colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos, coadyuvando por medio de ideas y propuestas el desarrollo de las labores en forma conjunta. Se encuentra totalmente comprometido con su trabajo, cumpliendo con las labores asignadas, cumpliendo con los planes de trabajo, en el tiempo establecido, de acuerdo a la solicitud de su jefatura, y al cronograma de trabajo.
	Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: Tiende a ponerse en el lugar de la persona ciudadana en sus labores cotidianas y actúa en función de ello, conoce cabalmente las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias de la institución trata de resolverlas.	Cuantifica los niveles de satisfacción y de calidad de los usuarios de su dependencia, por medio de encuestas de satisfacción al cliente, boletas de sugerencias, entre otros. Satisface las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios que brinda, apegado al interés público, por medio de la pronta respuesta a las consultas y gestiones que se le solicitan, mediante correos, teléfono, chats institucional y personalmente, en donde remite oficios, informes, estudios, trámites diversos, etc.
Integridad en el desempeño de la función pública	Probidad (actuación intachable): Se esfuerza por alinear sus propias actividades y prioridades para alcanzar los resultados que se le exigen. Se involucra en los proyectos, especialmente si son de su área. Es una persona que se siente cómoda participando de forma leal y comprometida en el día a día.	Cumple con las metas y objetivos establecidos por su dependencia en el tiempo estipulado, siendo verificadas sus labores, mediante informes de trabajo bitácoras, cumplimiento de plazos, etc. Se involucra en actividades que desarrolla su unidad organizativa, para el cumplimiento de metas y objetivos, en donde participa activamente en sesiones de trabajo, proyectos, charlas, propuestas de mejora, etc.
	Buen uso de los recursos (transparencia):	Le da el uso adecuado a los recursos materiales y equipos que se le asignan para la ejecución de sus labores, verificando por medio de boletas el estado de los equipos, y reportando los desperfectos que puedan presentar.

	<p>Es responsable y cuida el uso de los recursos públicos, velando por la transparencia de la información y desarrollando acciones concretas para promover la comprensión y cumplimiento de los estándares éticos en las personas y/o equipos.</p>	<p>Vela por el resguardo de los recursos públicos asignados, así como, por la información que manipula, manteniendo segura la documentación en archivos bajo llave y registros de control de activos.</p>
<p>Análisis y solución de situaciones</p>	<p>Pensamiento analítico: Utilizando toda la experiencia disponible y los conocimientos teóricos, analiza situaciones, elabora diagnósticos y genera escenarios posibles de acción, para solucionar problemas en la ejecución de proyectos y cumplimientos de objetivos.</p>	<p>Realiza el análisis de datos, para verificar si son adecuados y útiles para responder ante las situaciones que se le presentan en la ejecución de sus labores, mismo que plasma en informes, reportes, oficios, preparación de informes, etc.</p> <p>Plantea soluciones a problemas que se presentan en el desarrollo de sus labores y las de su unidad organizativa, los cuales plasma en oficios, correos, de manera personal, entre otros.</p>
	<p>Autonomía/ toma de decisiones: En situaciones complejas, con base en sus conocimientos, toma decisiones que impactan en el proceso en que se desarrolla, cuidando el cumplimiento de los objetivos y el clima interno.</p>	<p>Colabora con propuestas para toma de decisiones, mediante valoración de alternativas, tiempo establecido, opciones, probabilidades de asertividad, etc.</p> <p>De acuerdo con sus conocimientos y experiencia ha contribuido con la toma de decisiones de su unidad organizativa, mediante propuestas para planificación de acciones y mejoras de manera verbal en reuniones, sesiones de trabajo o escrita, por correo, oficios, chats, entre otros.</p>
	<p>Evaluar resultados y mejora continua: Muestra compromiso con la mejora y optimización de procesos, buscando información, produciendo indicadores y generando diagnósticos que permitan tener parámetros para establecer acciones correctivas y preventivas, que sirvan de referencia para el accionar de sus superiores.</p>	<p>Utiliza mecanismos para una mejora continua en los procesos de trabajo, los cuales se encuentran vinculados con encuestas de satisfacción a los usuarios, boletas de sugerencias, consultas telefónicas, etc.</p> <p>Se encuentra anuente a los cambios para mejorar los procesos de trabajo que le plantea su jefatura inmediata, adaptándose a los cambios y ejecutando las labores de manera más pronta y oportuna.</p>
<p>Acción estratégica e innovadora</p>	<p>Compresión de cambios del entorno: Analiza los cambios del entorno y propone planes y</p>	<p>Se encuentra abierto a eventualidades o cambios que se le presentan en la ejecución de sus labores, cumpliendo con lo establecido y gestionado los cambios a nivel interno.</p>

	programas de mejoramiento continuo.	Alienta y apoya a sus compañeros para la apertura de los cambios que se puedan presentar en los procesos de trabajo y en su unidad organizativa, mediante chats, correos, etc.
	Innovación y creatividad: Genera, descubre y propone ideas alternativas y soluciones innovadoras en realidades aplicables al trabajo de su campo y de su grupo.	Busca activamente oportunidades para mejorar los procesos de trabajo y la calidad de los servicios que brinda su unidad organizativa, mediante adquisición de conocimientos en capacitaciones, reuniones, sesiones de trabajo, investigaciones, etc. Propone ideas, proyectos u otras innovaciones a su jefatura inmediata, a través informes, correos, verbalmente.
	Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos: Presenta proactividad y poder de convencimiento con las demás personas, con el fin de alcanzar las metas de su equipo de trabajo, realiza propuestas y da seguimiento a los objetivos y acciones de mejora.	Participa a sus compañeros de estrategias que influyen en el cumplimiento de metas y objetivos, tales como lluvias de ideas, acciones de mejora, entre otros. Influye en sus compañeros para el mejoramiento de procesos de trabajo, atendiendo las recomendaciones indicadas, realizando sesiones de trabajo, etc.
Gestión de calidad	Aporte de excelencia y compromiso con la calidad: Busca agregar valor a los productos que desarrolla, identificando y proponiendo mejoras a los estándares y protocolos de su ámbito de trabajo, velando permanentemente por la calidad en sus resultados y el involucramiento del equipo en estos temas.	Propone a sus compañeros y jefatura, mecanismos para ejecutar las labores de manera más expedita y oportuna, tales como, mejoramiento de procesos de trabajo, atención de usuarios, eficiencia en las gestiones, entre otros. Realiza búsquedas de datos y conocimientos, para una mejora continua en la calidad y oportunidad e los servicios que brinda su unidad organizativa.
	Mejora y optimización de su trabajo: Conoce y anticipa las necesidades y personas usuarias o externas a la institución, realizando las prevenciones e intervenciones necesarias para resguardar los compromisos y tiempos establecidos.	Prioriza las necesidades de los usuarios de su unidad organizativa, mediante inventarios y cronogramas para la atención de las gestiones. Busca estrategias para la atención de manera oportuna y en tiempo los requerimientos de los usuarios de su unidad organizativa.
	Preocupación por la satisfacción de la persona usuaria	

Sensibilidad tecnológica	<p>Sensibilidad y adaptación tecnológica: Identifica cambios tecnológicos que puedan afectar su desempeño y/o desarrollo laboral y busca alternativas que le permitan adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas disponibles.</p>	<p>Incrementa la productividad en las labores que desempeña, a través de los cambios tecnológicos.</p> <p>Utiliza estrategias para adaptarse a los cambios tecnológicos en la ejecución de sus labores.</p>
	<p>Uso de tecnología para solución de situaciones: Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función y establece coordinaciones efectivas, utilizando tecnologías de comunicación. Busca, analiza y organiza información, utilizando los diferentes medios tecnológicos disponibles.</p>	<p>Se mantiene al tanto de los nuevos desarrollos tecnológicos, por medio de cursos de capacitación seminarios, reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p> <p>Utiliza y aplica los conocimientos adquiridos en tecnologías, para una mejor ejecución de sus labores.</p>
	<p>Gestión del conocimiento: Busca la información disponible en la organización cuando requiere resolver situaciones que se le presentan y genera análisis e informes que pone a disposición de su equipo.</p>	<p>Presenta interés por adquirir conocimientos que le permitan un mejor desenvolvimiento en las actividades que ejecuta, los cuales aplica en la atención de las gestiones asignadas, consultas y usuarios.</p> <p>Busca temas de su campo actividad que le permitan mejorar los procesos de trabajo y solución de situaciones que se le presenten en la ejecución de los mismos.</p>
Trabajo colaborativo	<p>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad: Resuelve eficientemente las tareas y proyectos encomendados, aun cuando convergen al mismo tiempo situaciones problemáticas, o se presenten obstáculos que exigen esfuerzos adicionales para cumplir con las metas propuestas, manteniendo la calidad. Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una</p>	<p>Implementa estrategias para cumplir con los plazos establecidos y exigencias en sus labores, tales como cronogramas, inventarios de labores, entre otros.</p> <p>Maneja las situaciones de presión en el trabajo, de manera asertiva, a través del control de emociones.</p>

	visión positiva de ellos a los demás.	
	<p>Manejo emocional/respeto de diferencias de comunicación e influencia: Promueve un ambiente de respeto entre las partes involucradas en un conflicto de intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas.</p>	<p>Gestiona de manera adecuada las situaciones difíciles e imprevistas que se presentan en la ejecución de sus labores.</p> <p>Utiliza métodos para ayudar a gestionar la comunicación asertiva entre compañeros y jefatura.</p>
	<p>Integración y colaboración en equipo: Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.</p>	<p>Participa proactivamente en labores que involucran trabajar en equipo, para cumplir las metas, proyectos y objetivos de su unidad organizativa.</p> <p>Se adapta al rol que el equipo de trabajo le ha asignado.</p>
Control de Actualizaciones		N° de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:
Persona responsable:		Fecha: