

## PERFIL DEL CARGO

### I. DENOMINACIÓN DEL CARGO

<b>Nomenclatura Clase de Cargo:</b>	Profesional C
<b>Nombre del Cargo:</b>	Profesional Especialista en Calidad
<b>Estado de la Plaza:</b>	Permanente
<b>Cargo del Superior Inmediato:</b>	Director, Área de Desarrollo Institucional
<b>Ubicación del Cargo (Dependencia):</b>	Área de Desarrollo Institucional
<b>Código de la Plaza:</b>	100

### II. PROPÓSITO GENERAL (NATURALEZA DEL TRABAJO)

Trabajo que impone el análisis y la solución de problemas generalmente relacionados con programas sustantivos de la institución, en las áreas: científica, técnica y/o administrativa, para los cuales es necesario una gran expertice. Las decisiones son de gran trascendencia pues impactan la cadena de valor-servicio.

### III. PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL CARGO

3.1. Dominar las políticas y normas establecidas por la institución mediante la actualización constante de la legislación, para la gestión de los asuntos administrativos generales y específicos que le competen al cargo.

3.2. Verificar el desarrollo de las actividades de calidad, mediante la planificación de las auditorías internas de calidad, generación de reportes de hallazgos y recomendaciones, seguimiento a la elaboración e implementación de acciones correctivas y preventivas para la mejora de los procesos institucionales, análisis de los resultados de las herramientas aplicadas para evaluar la satisfacción al usuario, atención a consultas, seguimiento y orientación a los funcionarios de distintas dependencias; con el fin de garantizar la eficacia de los resultados producto de la implementación.

3.3. Analizar la información del sistema de servicios institucionales que implica el planteamiento de la metodología, diseño de instrumentos, recopilación y análisis de datos; con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas para evitar la recurrencia y procurar la mejora de los servicios ofrecidos.

3.4. Actualizar la relación de puestos institucional por medio de las revisiones detalladas de los datos e información presentada por las dependencias para cualquier movimiento de personal, de la inclusión de la dedicación de cada funcionario por meta, del mantenimiento a los datos con base en la información suministrada por el encargado de presupuesto y de la elaboración de proyecciones de presupuesto en remuneraciones; a fin de entregar información veraz y oportuna sobre las plazas disponibles en la institución y garantizar la correcta vinculación con el presupuesto institucional.

3.5. Analizar la información de los proyectos de Fondo del Sistema, por medio de la recopilación y procesamiento de la información de proyectos institucionales y de las instituciones de educación superior universitaria estatal financiados con fondo del sistema; con el objetivo de ofrecer información sistematizada sobre los proyectos, de apoyar a la Dirección del Área de Desarrollo Institucional en el proceso de asignación de recursos financiados por medio de Fondos del Sistema, y de ofrecer asesoría y la atención de consultas de comisiones técnicas o de Vicerrectores cuando lo requieran.

3.6. Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad del Consejo Nacional de Rectores basado en la norma ISO 9001, lo cual implica la identificación, mapeo, diseño, implementación del sistema y actualización de la estructura documental a nivel institucional, mediante la aplicación de las prácticas de mejoramiento continuo y de experiencias exitosas implementadas por otras instituciones.

3.7. Elaborar propuestas de escenarios de distribución de recursos, así como la propuesta de directrices o lineamientos para el manejo del Fondo del Sistema, a fin de ofrecer un insumo base para la presentación de los proyectos financiados con estos recursos; con el propósito de que sean presentados ante la Dirección de Oficina de Planificación de la Educación Superior y el Consejo Nacional de Rectores.

3.8. Proponer directrices o lineamientos para el mejoramiento continuo de los procesos de su competencia; con el propósito de que sean presentados ante la Dirección del Área de Desarrollo Institucional para su aprobación.

3.9. Capacitar al personal en temas relacionados con la calidad en la gestión institucional; con el fin de propiciar una cultura de mejoramiento continuo en el quehacer de la Institución.

3.10. Participar como representante del Consejo Nacional de Rectores ante la Comisión Técnica de Docencia y cualquier otra para la que se asigne; con la finalidad de apoyar técnicamente a la comisión en el desarrollo de procesos conjuntos para lograr los objetivos del sistema interuniversitario estatal.

3.11. Participar en actividades relacionadas con calidad y mejoramiento continuo, con el fin de conocer mejores prácticas en otras organizaciones, así como en otras representaciones de comisiones que se requiera la institución.

3.12. Efectuar informes sobre los resultados de la gestión de calidad y servicio al usuario a la Dirección del Área de Desarrollo Institucional, con el fin de informar a la jefatura sobre los avances en la implementación de mejoras.

3.13. Atender las quejas y disconformidades planteadas por los usuarios respecto a los servicios brindados con el fin de dar el seguimiento respectivo, coordinar el tratamiento de los registros de reclamos que garanticen la mejora de los servicios ofrecidos.

3.14. Atender la solicitud de Ministerio de Ciencia y Tecnología y Telecomunicaciones sobre estadísticas anuales en indicadores de gestión por medio de la coordinación, recepción e integración de la información; con el fin de elaborar los informes respectivos y dar respuesta oportunamente.

3.15. Cubrir las actividades de otros cargos similares de la dependencia en el momento que sea necesario, con el fin de que el trabajo se ejecute con efectividad.

3.16. Realizar otras actividades propias del cargo a criterio del superior inmediato.

### RELACIÓN COMPETENCIAL DE LAS ACTIVIDADES DEL CARGO

GRÁFICO N° 1  
ESTRATO DEL CARGO



GRÁFICO N° 2  
DIMENSIONES COMPETENCIALES DEL CARGO

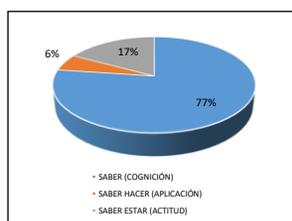
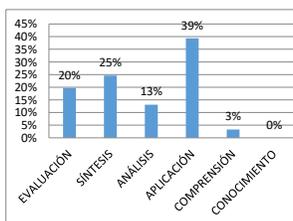


GRÁFICO N° 3  
TAXONOMÍA DE LAS ACTIVIDADES DEL CARGO



La persona que ocupe este cargo debe caracterizarse por ser un buen estratega, lograr trabajar independiente para realizar los análisis requeridos, ser autocrítico, realista, considerar pros y contras en cada decisión a tomar y aceptar riesgos calculados. Por lo anterior, también debe demostrar paciencia, desarrollar habilidades especializadas en su campo, saber escuchar a los demás, manejar personas en estado de estrés. Otros rasgos o características necesarias para el cargo corresponden al manejo de los detalles, utilizar enfoques metódicos para atender el trabajo y emplear mecanismos sutiles y diplomáticos frente a los conflictos.

#### IV. SUPERVISIÓN

No ejerce supervisión directa sobre otros. No obstante, debe coordinar, verificar y dar seguimiento a actividades que son asignadas a otros y que por su correlación con las actividades propias inciden en un determinado resultado.

#### V. IMPACTO DE LAS RESPONSABILIDADES

##### 5.1. Funciones

El trabajo impone responsabilidad directa sobre la calidad y exactitud del trabajo, por cuanto es verificado de manera general para que sea

firmado. De acuerdo con el tipo de puesto le puede corresponder controlar el trabajo de otras personas en los factores antes indicados.

##### 5.2. Materiales y equipo

Es responsable por el equipo, las herramientas, los materiales o los documentos que utiliza en la ejecución de las tareas, para las cuales, se se producen daños, la recuperación es costosa.

##### 5.3. Manejo de información confidencial

El puesto requiere del titular un acceso amplio a información confidencial de uso discreto o restringido.

#### VI. RELACIONES FORMALES

Las actividades originan relaciones con compañeros, superiores, funcionarios de otras oficinas de la organización y de organismos de los sectores públicos o fricciones o conflictos y debe ser manejada con la debida discreción.

#### VII. CONSECUENCIA DE ERROR

Los errores son difícilmente apreciables, ya que el trabajo no está sujeto a verificación, inspección o revisión. El servidor tiene un grado considerable de responsabilidad, dado que los errores pueden causar gran confusión, daños, trastornos, atrasos y pérdidas de gran consideración y poner en peligro la integridad física de otras personas. Asimismo, los errores pueden trascender a lo externo de la Institución.

#### VIII. COMPETENCIAS

El trabajo demanda -además de los principios y conceptos propios de áreas científicas, técnicas y/o administrativas - un nivel de autonomía y juicio para crear e innovar para afrontar los desafíos del puesto y el entorno con el que interactúa. Lo anterior puede implicar dirección y desarrollo de personas.

##### 8.1. Cognitivas (Nivel y Disciplina Académica)

El puesto exige estudios universitarios a nivel de bachillerato y licenciatura o bachillerato y maestría en una carrera que faculten al titular para el ejercicio del puesto.

Ingeniería Industrial

Administración

##### 8.2. Formación Técnica Adicional

Estandar mínimo  
requerido C

Excel avanzado (hojas dinámicas y sus aplicaciones)  
Administración de bases de datos  
Elaboración y redacción de informes técnicos  
Técnicas de mejoramiento continuo y calidad  
Técnicas para la elaboración de manuales y procedimientos de conformidad a la norma ISO 9001  
Técnicas de evaluación y control de planes de acción

##### 8.3. Competencias Cardinales

Estandar mínimo  
requerido

\_Ética C  
\_Integridad C  
\_Respeto C  
\_Compromiso C

##### 8.4. Competencias Específicas

Estandar mínimo  
requerido

\_Liderazgo C  
\_Comunicación eficaz C  
\_Influencia y Negociación C  
\_Orientación a los resultados con calidad C  
\_Pensamiento analítico C  
\_Manejo de crisis C

#### IX. CONDICIONES AMBIENTALES

Normales con pocos factores de riesgo a la integridad física. Puede implicar baja o muy baja a exposición a alguno o algunos factores contaminantes como ruido, polvo, agente químicos, humedad, radiación solar, entre otros.

#### X. CONDICIONES DE TRABAJO

Labora en condiciones normales de una oficina. Las instalaciones corresponden a un edificio de tres pisos, por lo que la persona debe tener las condiciones físicas óptimas para subir y bajar constantemente escaleras o utilizar el ascensor para trasladarse a las diferentes plantas o niveles cargando documentación u otros insumos para reuniones. Las oficinas son cerradas, por lo que se mantiene el sistema de aire acondicionado en constante funcionamiento, en temperaturas aproximadas de 21°C a 26°C, sin embargo, por condiciones de confort se recomienda mantener la temperatura del aire acondicionado en 23°C. No obstante, eventualmente la temperatura del edificio podría elevarse a temperaturas de hasta 30°C en momentos que se requiera el mantenimiento del sistema de aire acondicionado o en ausencia de electricidad por tiempo prolongado, por lo que las personas deben tener la capacidad de tolerar los rangos de temperaturas señalados. Le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país o fuera de éste, así como laborar fuera de su jornada ordinaria. Le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país, inclusive conduciendo vehículos oficiales, y sujetarse a cambios en la jornada laboral. 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 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. 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 organización y de los usuarios, la complejidad de los casos asignados y el vencimiento de los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

#### XI. REQUISITOS LEGALES

Declaración Jurada de Trabajo y Horario. Convenio de Coordinación de la Educación Superior Estatal de Costa Rica.

#### XII. EXPERIENCIA

Experiencia mínima de 36 meses realizando labores similares.

#### XIII. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

	<b>Reclutamiento</b>	<b>Selección</b>
	<b>Documentado</b>	<b>Aplicación de Instrumentos</b>
<b>Nivel y Disciplina Académica</b>		
_Requisito Académico	25%	0%
<b>Formación Técnica Adicional:</b>		
_Certificaciones y aplicación de pruebas	20%	20%
<b>Competencias Cardinales y Específicas:</b>		
_Certificaciones y aplicación de pruebas	20%	20%
<b>Experiencia Atinente y Desarrollo Institucional:</b>		
_Tiempo laborado en actividades atinentes al cargo / Desarrollo Institucional y referencias	35%	10%
<b>Entrevista:</b>		
_Aplicación de la herramienta de entrevista únicamente a los candidatos que conforman la terna o nómina	0%	40%
<b>Evaluación del Desempeño:</b>		
_Se registra el porcentaje obtenido por el oferente en la última evaluación de 1% a 10%	0%	10%
<b>Total proceso de reclutamiento y selección para el cargo:</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Observaciones Generales:**

\_Para los cargos profesionales, se respetará el ejercicio legal de la profesión, de acuerdo con el Reglamento de cada colegio, dando especial importancia a los que de su normativa, se indique la obligatoriedad de incorporación. Se ofrecerá mayor flexibilidad a los que no lo consideren como un requisito obligatorio.

\_El porcentaje mínimo para superar el proceso de reclutamiento es del 70%. El porcentaje mínimo para superar el proceso de selección es del 70%.

- La inclusión de nuevas áreas de conocimiento, áreas de estudio, carreras o disciplinas académicas y especialidades técnicas y/o profesionales en este perfil, se efectuará con base en la revisión del plan de estudio que conforma el bachillerato, licenciatura, maestría o doctorado, así como la revisión del perfil de salida señalado en el programa, entre otros. Será considerado e incluido para el perfil del cargo el título, siempre y cuando el plan registre el mínimo de un 70% de atinencia con respecto a la actividad, productos, competencias y/o servicios que orienta el perfil de cargos para determinarlo como equiparable y/o homólogo. Es decir, como nueva especialidad y/o como conocimiento atinente del presente cargo. Asimismo, será considerado para el análisis del otorgamiento del régimen de beneficios salariales por mérito académico y/o dedicación exclusiva.

\_La horas de actualización profesional específica mínimas para ejercer éste cargo corresponde a: 80 horas en actividades relacionadas con las competencias técnicas y 80 horas relacionadas con las competencias cardinales y específicas señaladas en el cargo. Por lo anterior, el total mínimo requerido es de 160 horas en actividades de actualización profesional atinente. Lo anterior, será considerado en los procesos de reclutamiento y selección. Asimismo, se considerarán para la respectiva valoración únicamente las horas de actualización registradas o recibidas en los últimos 5 años. Únicamente se considerará 80 horas por curso o actividad (Aunque éste exceda esa cantidad) y eje temático.

\_Para los procesos de reclutamiento interno, dentro del rubro de "Experiencia" se considera un 10% para la valoración de la experiencia en la participación en actividades transversales de interés institucional como la colaboración en: equipos coadyuvantes, comisiones a nivel institucional (Brigada de Emergencias, Salud Ocupacional, Clima Laboral, Actividades Especiales Institucionales, Plan Estratégico, Comisión de Ambiente, Junta Directiva de la Asociación Solidarista, entre otras). Asimismo se tomará en cuenta la experiencia documentada mayor a 3 meses adquirida mediante las prácticas académicas, pasantías o colaboración a otras dependencias; sea por interés personal o institucional. El responsable de acreditar documentalmente estas colaboraciones será el funcionario líder de cada comisión o equipo, en caso de las pasantías será el Director o Jefatura responsable de recibir al pasante. De la misma manera se asigna como parte del desarrollo institucional del funcionario un 10% como parte de la experiencia. Para los procesos de reclutamiento externo, el porcentaje total se asignará para la experiencia laboral requerida para el cargo específico.

\_En caso de no requerirse pruebas para el proceso de selección, el porcentaje se asignará para el rubro de la entrevista. Al menos debe existir una prueba.

\_El resultado (escala 1 a 10) de la evaluación del desempeño o la evaluación del periodo de prueba, se tomará como parte de los rubros sumarios para el proceso de selección interno. En caso que a los oferentes no se la haya realizado alguna de las pruebas señaladas, se tomará el 10% asignado a este rubro y formará parte del porcentaje con que se vaya a calificar a los oferentes en las pruebas de selección. Para los procesos de selección en los concursos externos, será parte del porcentaje con que se vaya a calificar a los oferentes en las pruebas de selección.

\_La evaluación del desempeño que se le realice al funcionario que ocupe el presente perfil de cargo, se efectuará considerando de manera prioritaria: las competencias cardinales, las competencias específicas, los conocimientos técnicos asociados e incidentes críticos comportamentales observables asociados a las actividades señaladas en el apartado tercero de éste perfil. Los estándares a evaluar son los indicados para cada una de las competencias.

**Documentos de Referencia**

-Procedimiento "Gestión de Plazas del Consejo Nacional de Rectores" Código: OPES.P.19 V1, del 14/12/2017.

-Formato "Perfil del Cargo" Código: OPES.F.55 V1, del 14/12/2017.

\_Diccionario de Competencias y Conocimientos del Consejo Nacional de Rectores.

\_Código de Trabajo Actualizado con Reforma Procesal Laboral vigente desde el 26/07/2017.