

Departamento de Recursos Humanos



Manual Institucional de Clases



PRESENTACION DEL MANUAL INSTITUCIONAL DE CLASES

El Manual Institucional de Clases es el conjunto de especificaciones, las cuales consisten en descripciones claras y concisas, que regularmente se elaboran mediante el empleo de conceptos y principios generales, donde se exponen los deberes, responsabilidades y requerimientos de un grupo de puestos asignados a la clase.

Como Manual, tiene por objetivo, el aclarar las normas generales del sistema de clasificación con un lenguaje que pueda ser entendido por los servidores de todos los niveles y es algo más que una mera fuente de información para referencias ocasionales.

Este Manual debe ser estudiado detenidamente, con el fin de que todos comprendan y utilicen el mismo lenguaje técnico, los mismos principios y se actúe sincronizadamente con el resto del Sistema de Gestión del Talento Humano.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

TERMINOLOGIA EMPLEADA

El Manual Institucional de Clases contiene una serie de términos propios del campo de actividad de la Gestión del Talento Humano; con el propósito de uniformar el lenguaje administrativo utilizado en este Manual, así como el lenguaje propio de la clasificación de puestos y otros campos de la administración, se ofrece seguidamente una explicación de los términos empleados con mayor frecuencia, la mayoría de los conceptos señalados son de aceptación general en la administración pública.

Análisis de puestos: Estudio de los puestos para descubrir las tareas que los componen; deberes y responsabilidades relacionadas con las exigencias físicas y mentales, herramientas, maquinaria y equipo utilizado, líneas de promoción, requisitos académicos, conocimientos, habilidades y experiencia, salarios, jornada de trabajo, condiciones organizacionales y ambientales y su relación con otros puestos.

Asignación: Acto mediante el cual se ubica una plaza nueva en la clase correspondiente.

Ajuste técnico: Ajuste salarial que se hace a una o varias clases de puestos diferente a la revaloración por costo de vida.

Ascenso interino: Promoción a un puesto de clase o nivel superior, en forma temporal, implicando un número de puesto diferente.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Ascenso en propiedad: Promoción a un puesto de clase o nivel superior, en forma permanente, implicando un número de puesto diferente.

Cambio de nomenclatura: Conversión de puestos vacantes u ocupados, de cargos fijos a puestos de confianza definidos por la Autoridad Presupuestaria (AP); cambio de la clasificación de este tipo de puestos manteniéndose dentro de la misma naturaleza.

Cargo: Identificación de un puesto de trabajo por la función específica que lo conforma y que se puede distinguir en la institución.

Categoría salarial: Código que identifica a un conjunto - rango- de valoraciones salariales ordenados en forma ascendente, entre un valor mínimo y otro máximo.

Certificado de Conclusión de Estudios Secundarios: Título de Bachiller en Educación Media.

Clase: Puesto o conjunto de puestos lo suficientemente similares en cuanto a deberes, responsabilidades y autoridad, para que se les pueda aplicar el mismo título a cada uno de ellos, exigir a quienes hayan de ocuparlos los mismos requisitos de preparación académica, experiencia, conocimientos, etc., usar el mismo tipo de exámenes o pruebas de aptitud, para seleccionar a los candidatos a empleo, y asignarles la misma remuneración en condiciones de trabajo similares.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Clase ancha (homologada): grupo de puestos suficientemente similares con respecto a deberes, responsabilidades y autoridad, de manera que pueda utilizarse el mismo título descriptivo para designar cada puesto comprendido en esta y que exija a quienes las ocuparan los mismos requisitos académicos, experiencia, capacidad, conocimientos, eficiencia, habilidad y otros; que permita aplicar el mismo tipo de exámenes o pruebas de aptitud para escoger a los nuevos empleados, asignándoles con equidad el mismo nivel de remuneración, bajo condiciones de trabajo similares.

Clasificación de puestos: Sistema por medio del cual se analizan, evalúan y ordenan en forma sistemática los diferentes tipos de tareas que se realizan en una determinada institución, considerando entre otros, factores tales como: deberes y obligaciones, naturaleza de estos, grado de dificultad, preparación académica, conocimientos de otra índole, experiencia, habilidades y destrezas que deben poseer los candidatos a empleo.

Clave de la clase: Número convencional que se utiliza para identificar y localizar una clase en el Manual. La clave de la clase se indica en los índices alfabéticos y de series.

Clave del puesto: Número convencional que se usa en la técnica de clasificación para identificar un puesto. La misma se indica en la “Acción de personal”.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Competencia: Hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

Competencia cardinal: Competencia aplicable a todos los integrantes de la organización. Las competencias cardinales representan su esencia y permiten alcanzar la visión organizacional.

Competencia específica: Competencia aplicable a colectivos específicos, por ejemplo, un área de la organización o un cierto nivel, como el gerencial.

Conocimiento: Acción de conocer. Conocimiento específico de una materia, una disciplina o un campo de actividad, que se requiere para el desempeño eficiente de un puesto.

Control: Todo aquello que proporcione un criterio o medida de comparación, o un medio de verificación, o una comprobación.

Coordinación: Proceso de analizar las diversas actividades y combinarlas en tal forma que cada una se efectúe en un momento determinado en relación con otras actividades, procurando alcanzar los objetivos con el mayor grado de eficiencia y eficacia posibles, donde el jefe de dirección o departamento es el responsable.

Decisión: Elección que se hace entre varias posibilidades de acción para satisfacer un propósito determinado.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Delegación: Acto bilateral mediante el cual un superior jerárquico confiere deberes y responsabilidades a un subalterno y en algunos casos, le da la autoridad que necesita para desempeñar tales funciones cuando tiene que trabajar con otras personas bajo su mando.

Destreza: Pericia manual que se requiere para ejecutar trabajos que se realizan básicamente con las manos y que exigen la coordinación sensor-motora.

Dirección: Proceso y órgano que dirige y guía las operaciones de una organización en la realización de los fines establecidos.

Dominio: Conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades que posee una persona, sobre una materia, una disciplina o un campo de actividad, lo que le permite aumentar su eficiencia en el trabajo.

Educación diversificada: Se refiere al 4° y 5° año de educación secundaria que deben ser aprobados para optar por el Título de Bachiller en Educación Media.

Educación universitaria: Se refiere al proceso de formación que se lleva a cabo en instituciones públicas o privadas, de educación superior universitario, cuya organización y coordinación se realiza mediante el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) y el Consejo Nacional de Enseñanza Superior de Universidades Privadas (CONESUP), respectivamente.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Estrato: División organizativa ocupacional para fines metodológicos, orientada a enmarcar procesos de trabajo, niveles organizacionales, factores generales de clasificación y clases genéricas.

Estructura ocupacional: Jerarquización de los puestos que posee una entidad, basada en la naturaleza del trabajo, niveles de complejidad, responsabilidades, requisitos y condiciones organizacionales entre otros factores, que se desprenden de los procesos que ésta ejecuta.

Estudio integral: Análisis ocupacional de los puestos de cargos fijos de una organización, entidad o dependencia, que afecte al menos el 60%.

Ejecución: Función concerniente a la aplicación de políticas dentro de los límites establecidos por la administración y la dedicación de la organización al objetivo particular que se le hubiese establecido.

Enseñanza General Básica aprobada: Tercer año aprobado de estudios secundarios.

Especialización: Modo de formación destinado a trabajadores calificados que requieren conocimientos completos y profundos de una técnica específica o de un campo de actividad determinado.

Especificación de clase: Descripción clara y concisa que regularmente se desarrolla mediante el empleo de conceptos y principios generales, donde se exponen las tareas y responsabilidades de los puestos asignados a la

clase. Las especificaciones de clases pueden servir de guía para la elaboración de pruebas o exámenes, el reclutamiento de personal, el adiestramiento, para facilitar la elaboración del presupuesto, como referencia para estudios de organización administrativa y procedimientos y otros usos similares en la administración de personal.

Experiencia: Este concepto se refiere al aprendizaje efectivo de conocimientos prácticos resultantes del ejercicio de un puesto o puestos de un área de trabajo por un período de tiempo, más o menos prolongado, de acuerdo con el tipo de puesto y la capacidad y voluntad de la persona para captar dichos conocimientos.

Experiencia en labores relacionadas con el puesto: Es la adquirida en el ejercicio de puestos que tengan funciones similares a las del puesto pretendido.

Experiencia en labores profesionales: Experiencia obtenida cuando se han cumplido dos condiciones simultáneas: 1. Que haya sido obtenida a partir del momento en que el servidor obtuvo el grado de bachiller universitario como mínimo y 2. Haya sido obtenida en la ejecución de tareas a nivel profesional.

Experiencia en supervisión de personal: Aquella experiencia obtenida en el desempeño de cargos con función directiva o de coordinación formalmente asignadas.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Factores de clasificación: Elementos que definen una clase dentro de un manual tales como: naturaleza del trabajo, tareas, condiciones organizacionales y ambientales, características personales y requisitos académicos y legales.

Funciones: Conjunto de atribuciones o facultades, asignadas formalmente a una unidad o funcionario y que son ejercidas de manera sistemática y reiterada. En la práctica, este término se ha utilizado como sinónimo de tareas y actividades de los puestos o de las clases.

Grado (de una competencia): Niveles en los cuales se abre una competencia.

Habilidad: Talento y aptitud que se requiere para realizar con precisión una o varias tareas o actividades que se desarrollan básicamente con el intelecto.

Homologar: Equiparar la clasificación de las clases de puestos de un sistema de clasificación y valoración diferente a la del Régimen de Servicio Civil con la de éste, adquiriendo para todos los efectos posteriores una referencia específica con las clases genéricas y anchas del Régimen, debiendo ajustar el proceso para que coincida en cuanto a valoración y orientación general de requisitos académicos y legales.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Jefatura: Cargo o función de Jefe. Parte de la estructura lógico-formal de la organización que integra bajo una autoridad formal ciertos elementos y sujetos.

Jornales: Remuneración que se paga por la prestación de servicios, al personal ocasional o temporal, no profesional, técnico ni administrativo, contratado para efectuar labores primordialmente de carácter manual; como labores agrícolas, de zanjeo u otras similares, estipulado por jornada de trabajo, sea por hora, día o a destajo.

Manual de cargos: Conjunto de descripciones y especificaciones de los cargos propios de una entidad.

Manual institucional: Manual Descriptivo de Clases de Puestos específicos de la entidad, que ordena los procesos de trabajo, en que participan los diferentes puestos de la organización.

Máximo jerarca: Es el órgano superior o máxima autoridad del órgano o del ente correspondiente. Puede ser: Colegiado que consiste en la Junta Directiva, Consejo Directivo, cuyos acuerdos deben ser adoptados de conformidad con la normativa que lo rige, o Unipersonal: cuando no existe el órgano Colegiado y puede comprender al Gerente General, o al Director Ejecutivo. El máximo jerarca dirige la entidad o el órgano según lo establezca la ley de creación, la ley orgánica de la entidad u órgano, o los poderes otorgados por normativa expresa.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Naturaleza del trabajo: Tipo de trabajo que constituye la esencia de la clase.

Naturaleza de la clase: Aparte de la especificación de clase que resume la caracterización de la clase y que indica la diferencia de niveles en una serie.

Nivel gerencial: Agrupación de entidades públicas - excepto órganos desconcentrados, según el monto de ingresos tributarios y no tributarios aprobados en su Presupuesto Ordinario por parte de la Contraloría General de la República (CGR) o por la Junta Directiva en aquellas entidades que apliquen el artículo 18 de la Ley Orgánica de la CGR, con el fin de que la AP determine la valoración de las clases de puestos de las series gerenciales y de las series de fiscalización superior, así como para determinar el número de puestos de confianza subalternos que les corresponde.

Nivel salarial: Código con que se identifica a cada uno de los salarios base que se determinan en forma ascendente a lo interno de las categorías salariales.

Objetivo: Fin a que dirige o encamina una acción u operación. Propósito que se fija en un campo de acción definido y que sugiere la orientación para los esfuerzos de un dirigente.

Organización: Conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una entidad pública determinados objetivos.

Participación: Implicación, tanto mental como emocional, de una persona para contribuir a los objetivos y para asumir su parte de responsabilidad en ellos.

Planificación: Proceso que lleva consigo una selección entre las alternativas posibles de: políticas de acción, objetivos parciales, programas y procedimientos de ejecución, con el logro de una estructura de operaciones consistentes, coordinada, enfocada hacia los objetivos previstos y apoyada en una elección de los medios a emplear dentro de un plazo de tiempo específico.

Política: Modo de conducir un asunto para conseguir el fin deseado: actividades o corrientes de opinión en materia de gobierno, que se manifiestan entre quienes rigen o aspiran a regir los asuntos públicos de un país.

Procedimiento: Guía para la acción que detalla la manera exacta en que debe ser realizada una cierta actividad.

Programa: Conjunto de actividades encaminadas a alcanzar determinados objetivos.

Programación: Técnica que consiste en formular detalles dentro de un plan, y la selección de fines y medios para alcanzarlos.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Prohibición: Inhibición obligatoria e irrenunciable para ejercer funciones propias del cargo o de la profesión que se ostenta, fuera de la Institución, así como también de las actividades relacionadas con el ejercicio liberal de la profesión.

Puesto: Conjunto de deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente para que sean atendidos por un funcionario durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo.

Puestos de cargos fijos: Plazas permanentes con que cuenta una entidad para el cumplimiento de sus objetivos.

Puestos de confianza subalternos: Puestos autorizados por la AP, que están a disposición permanente y son de nombramiento directo de los presidentes ejecutivos, los gerentes, los ministros y viceministros y directores, según corresponda.

Reasignación de puestos: Cambio en la clasificación de un puesto que conlleva a un nivel salarial mayor, menor o igual, con motivo de haber experimentado una variación sustancial y permanente en sus tareas y niveles de responsabilidad.

Recargo de funciones: Asumir temporalmente funciones de un puesto de mayor nivel salarial, adicionales a las labores propias del puesto permanente del servidor, en casos de vacaciones, licencias con goce de



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

salario e incapacidades entre otros. Serán sujeto de remuneración aquellas que excedan un mes calendario ininterrumpidamente.

Reclasificación de puestos: Acto mediante el cual se rectifica la clasificación de un puesto por haber sido asignado o reasignado erróneamente.

Reestructuración: Cambio que sufren una o varias clases al variar la estructura de determinada serie y que tenga los mismos efectos de una reasignación.

Reestructuración de clases: Cambio que afecta a puestos o clases, al variar la estructura ocupacional de una serie de puestos o la conformación de una clase.

Reestructuración institucional o reorganización administrativa: Proceso político, administrativo y técnico, dirigido al fortalecimiento de la gestión pública, que conlleva la creación, transformación o supresión de estructuras organizacionales de los órganos y entes del sector público.

Relación de puestos: Documento técnico legal que refleja la agrupación de todos los puestos ocupados y vacantes según clasificación, unidades administrativas y la asignación presupuestaria mensual y anual, correspondiente a los salarios base y pluses salariales legalmente establecidos.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Relaciones de trabajo: Relaciones que se efectúan entre individuos, uno o ambos de los cuales actúa como representante de un superior y adjudicándose la autoridad personal de éste.

Requisitos: Cúmulo de estudios académicos, experiencia y adiestramiento necesarios para el adecuado desempeño del trabajo, condiciones que deben poseer los candidatos a los puestos.

Requisito legal: Todas aquellas certificaciones, licencias, títulos o atestados que deben poseer los candidatos para ocupar un puesto cuyo desempeño, por su índole, resultaría ilegal sin los documentos específicos mencionados.

Responsabilidad: Obligación de un servidor de responder por la ejecución de las funciones que se le asignen.

Revaloración: Modificación del salario base de las clases de puestos por concepto del aumento en el costo de vida o razones de tipo técnico-jurídico.

Revaloración por ajuste técnico: Revaloración salarial específica de una clase o grupo de éstas, basada en razones técnico-jurídicas distintas al costo de vida.

Salario: Remuneración periódica que se otorga por el desempeño de un cargo con la intensidad, cuidado, esmero y forma que éste requiera, durante una jornada diaria de 8 horas. (Los puestos excluidos de la limitación de la



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

jornada de trabajo, se regulan por lo dispuesto en el artículo 143 del Código de Trabajo).

Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica: Enseñanza primaria aprobada.

Serie de clases: Conjunto de clases comprendidas en un mismo campo de trabajo y que se diferencian entre sí por el grado de dificultad y responsabilidad de las tareas. Los diferentes niveles dentro de una serie se indican por medio de números arábigos, en orden ascendente a medida que aumenta el grado de responsabilidad, autoridad y dificultad de los puestos.

Serie de fiscalización superior: Aquella conformada por las clases de puestos: Auditor y Sub-auditor de las entidades públicas, ministerios y demás órganos según corresponda cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria.

Serie gerencial: Aquella conformada por las clases de puestos: Presidente Ejecutivo, Gerente y Subgerente de las entidades públicas cubiertas por el ámbito de la AP.

Servidor interino: Aquel que, de conformidad con la normativa o regulaciones vigentes, es nombrado en un puesto por un plazo definido.

Servidor en propiedad: Aquel que, de conformidad con la normativa o regulaciones vigentes, es nombrado en un puesto por plazo indefinido.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Supervisión: Aquella fase de la dirección que pretende una visión directa, inmediata, de las tareas asignadas a los individuos o grupos para asegurar su realización correcta y adecuada.

Suplencia o sustitución: Nombramiento de un funcionario en forma temporal que sustituye al titular de un puesto, que se encuentra ausente por motivos de: licencias, vacaciones, incapacidades u otros que impliquen el goce de salario del titular por un periodo predefinido e implica relación laboral.

Tareas: Cada uno de los diferentes componentes que integra un puesto y que exigen a quien lo ocupa, la dedicación de tiempo y la posesión de determinados conocimientos, aptitudes, destrezas y habilidades. En el Manual se incluyen ejemplos de tareas generalmente comunes a los puestos que comprende la clase. Su intención no es la de limitar los deberes que pueden asignarse a los servidores. Cada puesto dentro de una Clase tendrá deberes que no están indicados en ella. Aquí aparecen sólo tareas representativas cuya inclusión en la especificación sirve fundamentalmente para dar una idea cabal de los diferentes puestos asignados a una clase. La descripción de tareas contenidas en una clase no es por tanto ni restrictiva ni limitativa de los deberes propios de cada puesto, sino de tipo ilustrativo y descriptivo. Significa lo anterior que el funcionario no debe limitarse a realizar solamente las tareas adscritas en la clase a la que pertenece su puesto y no debe objetarse la clasificación del mismo por ejecutar algunas tareas que no se describen en la especificación de dicha clase.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Título de clase: Nombre breve, inteligible y oficial de una clase que indica de manera sintética la índole del trabajo incluido en ella.

Ubicación por reestructuración: Cambio en la clasificación de los puestos que ocurre como consecuencia de una variación en el Manual de Clases Anchas (auxiliar) o en el Manual Institucional de una organización, al adaptarse estos instrumentos a variaciones fundamentales y que tiene los mismos efectos de una reasignación.

Vacante: Puesto que dispone de contenido presupuestario, pero no existe persona nombrada para el desempeño de sus deberes y responsabilidades, sea interina o en propiedad.

Valoración: Proceso mediante el cual se asignan las remuneraciones a las clases de puestos, tomando en consideración el estudio de los niveles o grados de dificultad, responsabilidad y variedad de las tareas, los requisitos mínimos, los índices de costo de vida, encuestas de salarios y otros elementos de juicio de uso condicionado.

CODIGO DE LOS PUESTOS

Clase	Código
Asistente de Turismo 1	AT1-025
Asistente de Turismo 2	AT2-024
Trabajador de Servicios de Mantenimiento	TM-023
Trabajador Operativo	TO-022
Oficinista	OF-021
Secretaria Ejecutiva	SE-020
Gestor de Turismo 1	GT1-019
Gestor de Turismo 2	GT2-018
Ejecutivo de Turismo 1	ET1-017
Secretaria Actas	SA-016
Contralor de Servicios	CS-015
Ejecutivo de Turismo 2	ET2-014
Ejecutivo de Turismo 3	ET3-013
Coordinador de Unidad	CU-012
Jefe Departamento	JD-011
Asesor de Planificación	AP-010
Director Ejecutivo	DE-009
Director	D-008
Asesor Legal	AL-007
Asistente Gerencial	AG-005
Auditor	AI-004
Gestor de Turismo 1 Tecnologías de Información	GT1TI-001
Ejecutivo de Turismo 1 Tecnologías de Información	ET1TI-002
Ejecutivo de Turismo 3 Tecnologías de Información	ET3TI-003
Jefe Departamento Tecnologías de Información	JDTI-004

CÓDIGOS DE LAS UNIDADES

Clase	Código
Presidencia Ejecutiva	001
Gerencia General	002
Auditoría Interna	003
Asesoría Legal	004
Proyecto Turístico Golfo de Papagayo	005
Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos	006
Unidad de Planificación	007
Departamento de Tecnologías Información	008
Dirección de Mercadeo	009
Departamento de Publicidad y Evaluación	010
Departamento de Promoción	011
Dirección de Planeamiento y Desarrollo Turístico	012
Departamento de Planeamiento Turístico	013
Unidad de Administración de la Información	014
Unidad de Inspección de Zona Marítimo Terrestre	015
Departamento de Desarrollo Turístico	016
Dirección de Gestión Turística	017
Departamento de Gestión y Asesoría Turística	018
Unidad de Atracción de Inversiones	019
Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística	020
Departamento de Servicio al Turista	021
Departamento Servicios Turísticos	022
Dirección Administrativo Financiera	023
Departamento Administrativo	024
Departamento de Proveduría	025
Departamento Financiero	026
Departamento de Administración Tributaria ¹	027
Departamento de Gestión del Talento Humano	028
Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica.	029

¹ Según oficio G-0323-2021

PRINCIPALES USOS Y USUARIOS DEL MANUAL

Las jefaturas

El Manual Institucional de Clases será un valioso instrumento de ayuda para los jefes a quienes permitirá:

- Conocer, por la lectura de las especificaciones de clases, el tipo de funciones, responsabilidades y características donde se enmarcan los puestos bajo su responsabilidad, sean estos ocupados o vacantes.
- Examinar si las modificaciones que decidan efectuar en los puestos del ámbito de su responsabilidad afectan o no la clasificación que ostentan en beneficio de los funcionarios o en su perjuicio.
- Determinar si los subalternos cumplen o no con los requisitos y habilidades exigidas y procurar la aplicación de programas de capacitación.
- Evaluar mejor el desempeño de sus subalternos al tener parámetros de comparación.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Los funcionarios

El Manual podrá servir a los funcionarios para:

- Conocer las posibilidades que tienen de desarrollo en la carrera administrativa.
- La necesidad de prepararse, ya sea por medio de cursos o formación académica para optar a puestos donde tengan aspiraciones.
- Determinar si los puestos que ocupan exceden el nivel de responsabilidad de la clase en que se hallan y solicitar, por ende, la reasignación de los puestos.

El Departamento de Gestión del Talento Humano

El Manual es un instrumento básico para el trabajo que se realiza en la administración de recursos humanos. En efecto:

- Es la base para la mayoría de las técnicas que se aplican en la administración de recursos humanos.
- Proporciona una terminología uniforme que ayuda en la preparación de documentos y registros de personal.
- Sirve de fundamento a cualquier sistema de análisis de puestos y a la fijación de salarios e incentivos.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Asistente de Turismo 1

Código: AT-025

Clase Homóloga: Inspector de Servicio Civil 1

Ubicación: Polo Turístico Golfo de Papagayo

Naturaleza

Ejecución de actividades de inspección de zona marítima, terrenos, concesiones, entre otras, en las cuales debe comprobar la correcta aplicación de leyes, reglamentos, disposiciones y normas referentes a un campo de actividad determinado.

Actividades:

1. Planificar y ejecutar actividades de inspección.
2. Actuar de oficio o por denuncias, en la inspección e investigación de diferentes asuntos de su campo de actividad, levantando actas y realizando los trámites correspondientes cuando se encuentre irregularidades.
3. Atender y resolver las consultas que le presentan sus superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo.
4. Comprobar y velar por el estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos, disposiciones y normas que se aplican en el campo de actividad que le corresponde inspeccionar.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

5. Rendir informes ante el superior inmediato sobre las actividades realizadas y reportar cualquier problema que se presente en la realización de sus actividades.
6. Realizar las labores de oficina que surgen como consecuencia de la actividad que lleva a cabo, tales como: preparación de expedientes, transcripción de datos variados en tarjetas, archivo de documentos, elaboración de cartas, de mensajes, de reportes y otras de similar naturaleza.
7. Brindar información a turistas, visitantes, investigadores y empresarios sobre el Proyecto.
8. Mantener limpias y estrictamente ordenadas las áreas de trabajo donde labora, procurando la minimización de riesgos que atenten contra la salud y seguridad laboral.
9. Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de trabajo, así como proyectos que mejoren la calidad del servicio del Proyecto Polo Turístico Golfo de Papagayo.
10. Participar en actividades de capacitación para actualizar y desarrollar conocimientos teóricos y prácticos propios de su campo de acción.
11. Coordinar el desarrollo de actividades en el (PTGP), el uso de las instalaciones y la aplicación del Reglamento para el uso de las mismas con representantes de Instituciones Públicas y autónomas (ICE, MOPT, A y A, UCR, Ministerio de Salud y otros).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

12. Custodiar la caja chica, tramitar los vales y presentar liquidaciones ante la Oficina de San José.

13. Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde con la normativa técnica y legal vigentes.

PERFIL DE REQUISITOS BASICOS

Requisitos:

- Bachiller en Educación Media o

- Título equivalente y título de Técnico.

- Bachiller en Educación Media o título equivalente y **dos** años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el cargo o

- Certificado de conclusión del Tercer Ciclo de la Educación General Básica y **seis** años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el cargo.

- Poseer la licencia de conducir respectiva vigente, cuando el cargo y las necesidades institucionales así lo exijan. (Resolución DG-241-2010 del 02/07/2010, publicada con Aviso N°09-SC en el Diario Oficial La Gaceta N°147 del 29/07/2010).

COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión Recibida:

Trabaja siguiendo instrucciones precisas y normas establecidas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes que presenta la apreciación de la calidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos.

Supervisión Ejercida:

No le corresponde ejercer supervisión.

Responsabilidad por funciones:

Es responsable porque los servicios y actividades de inspección que se le encomienden se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Responsabilidad por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza para llevar a cabo sus actividades.

Relaciones de trabajo:

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros y clientes o usuarios externos, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Condiciones de Trabajo:

Le corresponde trabajar en jornada extendida. Debe trasladarse a diferentes lugares del proyecto para lo cual, cuando las condiciones internas así lo establezcan, conducir el vehículo que se le asigne como medio para ejecutar las labores del puesto, de conformidad con los procedimientos establecidos.

Consecuencia del error:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de alguna consideración los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Asistente de Turismo 2

Código: AT-024

Clase Homóloga: Trabajador Calificado de Servicio Civil 1

Ubicación: Presidencia Ejecutiva

Naturaleza

Ejecución de labores especializadas de alguna dificultad, en un campo de trabajo determinado.

Actividades:

1. Ejecutar labores especializadas de alguna dificultad o asiste a personal de mayor nivel en la ejecución de actividades de la misma naturaleza, en un campo de trabajo determinado.
2. Hacer reportes sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades.
3. Coordinar y asistir a las empresas contratadas para brindar la atención a eventos, reuniones y otras actividades que realiza diariamente en la Institución
4. Coordinar y ejecutar diversas actividades en el área de la cocina para mantener los inventarios sobre insumos a utilizar en el desarrollo de las diversas actividades ejecutadas por la Institución.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

5. Analizar los requerimientos para la atención de los diversas actividades y reuniones que realiza la institución y tramitar semanalmente los vales de caja chica para la adquisición de los mismos.
6. Coordinar con las empresas (servicio de alimentación y limpieza) la atención a eventos, y velar por el orden, correcta utilización de batería de cocina, menaje, vajilla, mantelería y cristalería, para la adecuada atención de los eventos.
7. Asegurar la adecuada atención de los jerarcas institucionales, para el desarrollo de sus eventos, reuniones y labores cotidianas.
8. Coordinar las actividades a su cargo con funcionarios y unidades de la institución.
9. Llevar controles variados sobre las diferentes actividades que tiene bajo su responsabilidad.
10. Velar porque las actividades se lleven a cabo de manera regular y eficiente, y por el estricto cumplimiento de todos los asuntos que conciernen a la unidad.
11. Confeccionar los pedidos de materiales y otros suministros necesarios para la realización de los trabajos asignados de la unidad.
12. Coordinar las actividades a su cargo con superiores, compañeros de trabajo, con el fin de satisfacer las necesidades institucionales y cumplir con las expectativas de los servicios solicitados.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

13. Velar por la limpieza de las áreas de trabajo donde labora.
14. Mantener el orden y la limpieza del equipo asignado (refrigeradora, cocina, microondas, alacena, batería de cocina, vajilla, vasos, etc.)
15. Resolver consultas y suministrar información que le presentan sus superiores, compañeros y usuarios relacionadas con la actividad a su cargo.
16. Realizar las labores administrativas que surgen como consecuencia de la actividad que efectúa, tales como realizar informes, notas, mensajes, irregularidades que observa, desperfectos de equipo y otros de similar naturaleza.
17. Preparar y acondicionar salones y servicio de alimentación, café y otros, para el desarrollo de las diferentes actividades que realiza la Presidencia, Gerencia, Junta Directiva, cumpliendo con el protocolo y etiqueta necesarios para la atención de visitantes en general.
18. Ejecutar otras tareas propias del cargo acorde con la normativa técnica y legal vigente.
19. Llevar el control sobre el inventario de la alacena y el equipo para la ejecución de su responsabilidad.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le fueran asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUISITOS BASICOS

Segundo ciclo de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo ó

Primer ciclo aprobado de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo, y dos años en labores relacionadas con el puesto.

Requisito legal: Poseer la licencia correspondiente cuando así lo exija el puesto.

COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión Recibida:

Trabaja siguiendo instrucciones generales y normas establecidas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

análisis de los reportes que presenta, la apreciación de la calidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos.

Supervisión Ejercida:

Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal que se dedica a labores especializadas y misceláneas.

Responsabilidad por funciones:

Es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades que se le encomienden.

Responsabilidad por equipo, materiales y condiciones de trabajo:

Es responsable por el adecuado empleo del equipo, la maquinaria, los instrumentos, útiles y materiales que se le asignen para el cumplimiento de las actividades.

Relaciones de trabajo:

La actividad origina relaciones constantes con superiores y compañeros, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Condiciones de Trabajo:

Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada, en turnos alternos, expuesto a las inclemencias del tiempo. La actividad demanda algún esfuerzo físico. Puede



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

permanecer expuesto a situaciones de alguna peligrosidad. Debe observar en forma estricta las normas de seguridad e higiene vigentes. 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 alguna consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Trabajador de Servicios de Mantenimiento Código TM-023

Clase Homóloga: Trabajador Calificado de Servicio Civil 1

Ubicación: Departamento Administrativo

Naturaleza

Ejecución de labores que requieren de la aplicación de conocimientos teóricos prácticos de un oficio específico que combina el trabajo manual, las destrezas y habilidades personales, con la utilización de herramientas y equipo para proveer productos y servicios diversos de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones y mobiliario de la institución.

Actividades

1. Ejecutar labores propias de un campo de actividad determinado tales como: construcción civil, pintura, electricidad, plomería, etc., orientadas a proveer servicios de construcción y mantenimiento diversos que implican la realización de acciones tales como: instalaciones, reparaciones, acabados, entre otras, tendientes a la provisión de servicios diversos de mantenimiento preventivo y correctivo.
2. Seguir e interpretar planos sencillos, diseños, bocetos, croquis y diagramas para llevar a cabo los trabajos asignados.
3. Preparar, limpiar y dar mantenimiento a los equipos, maquinaria instrumentos, utensilios, materiales, herramientas y otros objetos requeridos para la ejecución de sus labores.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

4. Solicitar materiales y otros suministros necesarios para la realización de los trabajos asignados.
5. Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de trabajo, así como proyectos que mejoren la calidad del servicio del Departamento en la cual labora.
6. Coordinar las actividades a su cargo con superiores, compañeros de trabajo y usuarios con el fin de satisfacer las necesidades institucionales y cumplir con las expectativas de los servicios solicitados.
7. Resolver consultas y suministrar información que le presentan sus superiores, compañeros y usuarios relacionados con la actividad a su cargo.
8. Reportar los desperfectos que sufre el equipo con el que realiza su labor y sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades.
9. Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeñe, acorde con la normativa técnica y legal vigente.
10. Llevar controles variados sobre las diferentes actividades que tiene bajo su responsabilidad.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le fueran asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Tercer ciclo de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con el cargo o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo,

Segundo ciclo aprobado de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con el cargo o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con el cargo.

Conocimientos:

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como sobre otros temas complementarios para la labor que realiza, dependiendo de las necesidades institucionales y de servicio.

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión Recibida:

El trabajo se ejecuta siguiendo normas precisas y procedimientos establecidos en manuales y legislación diversa aplicable a su campo de actividad, asimismo debe seguir las instrucciones generales de su jefe inmediato y demás superiores jerárquicos.

En la atención de las boletas u órdenes específicas de trabajo, trabaja con un apropiado margen de independencia en razón de la aplicación de conocimientos específicos del oficio respectivo. Es evaluado mediante la comprobación de los resultados obtenidos en cuanto a la calidad, cantidad y oportunidad del trabajo realizado, requiriendo el desempeño del cargo de iniciativa para atender de manera eficaz y eficiente las demandas de los usuarios.

Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

Responsabilidad por funciones:

La naturaleza de trabajo de esta clase, exige la aplicación de técnicas propias de un oficio determinado, razón por la cual asume responsabilidad porque los trabajos que realice, cumplan con las normas de calidad y oportunidad exigidas por los usuarios y con un aprovechamiento máximo de los recursos asignados para la labor, procurado que el desperdicio de materiales y depreciación del equipo no sea elevado.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello 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.

Por equipo y materiales:

Asume responsabilidad por el uso racional y adecuado de los materiales, instrumentos y equipo que se le asigna para la labor que desarrolla. Asimismo, debe velar por el adecuado mantenimiento y custodia del equipo y reportar cualquier falla o anomalía a la instancia competente para su reparación y mantenimiento oportuno.

Relaciones de trabajo:

El desempeño de la actividad específica, implica realizar labores en forma individual o en equipos de trabajo, razón por la cual debe coordinar actividades con compañeros de trabajo y superiores, lo que hace necesario mantener



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

relaciones de trabajo cordiales y armoniosas para el logro de los objetivos organizacionales.

Condiciones de Trabajo:

El trabajo se realiza en forma individual, pero según necesidades del servicio le podría corresponder laborar como parte de un equipo de trabajo.

La jornada a cumplir es ordinaria; no obstante, cuando las circunstancias y las necesidades del Instituto así lo demanden, debe laborar fuera de ésta o en turnos alternos, así como trasladarse a diferentes lugares del país.

Consecuencia del error:

Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, o civiles, compromiso subsidiario del Estado, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de errores podrían ser advertidos y corregidos rápidamente en el curso normal del trabajo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Trabajador Operativo

Código: TO-022

Clase Homóloga: Conductor de Servicio Civil 2

Ubicación: Gerencia General, Departamento Administrativo y Departamento de Servicios Turísticos.

Naturaleza

Operación y conducción de equipos móviles, utilizados para el transporte de personas, materiales y carga diversa para las diferentes labores en el desarrollo de las actividades de las diferentes unidades.

Actividades:

1. Conducir y operar vehículos automotores no articulados con el fin de transportar personas, equipos, mercancías y materiales diversos a cualquier lugar del territorio nacional.
2. Planear y organizar el trabajo en permanente y adecuada coordinación con su superior inmediato.
3. Entregar la correspondencia, documentación o valores a las diferentes entidades gubernamentales o privadas que se le indiquen y solicitar firma de recibido conforme.
4. Retirar de diversas entidades la correspondencia, que se le indique y entregarla a la dependencia que corresponda contra firma de recibido.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

5. Trasladar a funcionarios, materiales y equipo del Instituto Costarricense de Turismo al lugar que sea requerido dentro y fuera del territorio nacional.
6. Reportar daños y/o percances que sufra el vehículo.
7. Realizar reparaciones menores o de emergencia a los vehículos, que se puedan suscitar en las giras que realiza.
8. Asesorar a los usuarios en la definición de rutas y el cronograma de los recorridos, con el fin de hacer un uso racional de los recursos y el tiempo.
9. Presentar reportes diarios sobre el uso, recorrido y operación a su cargo.
10. Revisar periódicamente la carga de las baterías, el depósito de los combustibles, los niveles de agua y lubricantes y las fechas de cambios de aceites y filtros.
11. Participar en la carga y descarga del material y equipo que transporta.
12. Efectuar labores de mantenimiento preventivo y lavado de los vehículos de la Institución, velando por el adecuado estado del mismo.
13. Apoyar cuando sea requerido otras labores de las diferentes unidades organizativas.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le fueran asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

- Segundo ciclo aprobado de Enseñanza General Básica y dos años de experiencia en labores relacionadas con el cargo, o
- Primer ciclo aprobado en Enseñanza General Básica y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con el cargo.

Requisito Legal:

- Licencia de conducir.
- Rendir la garantía o póliza de fidelidad.

Conocimientos:

- Conocimientos básicos en manejo de equipos y maquinarias sencillas.
- Conocimientos básicos de mecánica automotriz.
- Ley de Tránsito

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión Recibida:

Trabaja siguiendo instrucciones generales de su jefe inmediato, así como siguiendo la normativa específica que regula el tránsito de vehículos por las vías terrestres nacionales. Su labor es supervisada y evaluada mediante la apreciación de los resultados obtenidos, la calidad y oportunidad del servicio al usuario.

Responsabilidad por funciones:

Es responsable porque los servicios y actividades que se le encomienden, se cumplan con eficiencia y puntualidad. Del mismo modo, es responsable por la seguridad de las personas o artículos que transporta. Debe observar y acatar leyes, reglamentos y disposiciones sobre el tránsito de vehículos para disminuir la probabilidad de cometer un error que atente contra la integridad física de las mismas.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

En su labor cotidiana, podría tener acceso a información confidencial, razón por la cual debe mantener discreción de los asuntos que conoce para evitar conflictos que atenten contra los objetivos institucionales.

Relaciones de Trabajo:

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, otros funcionarios o usuarios, todas las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Equipos y materiales:

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado uso del vehículo, equipo y materiales que se le asignan para el cumplimiento de sus actividades; asimismo, debe reportar las fallas y anomalías que detecte en procura del buen funcionamiento del mismo.

Condiciones de trabajo:

El desempeño del cargo puede originar cansancio y stress por cuanto el trabajo puede implicar conducir por largas jornadas, con cogestión vehicular, así como cargas y descargar mercancías pesadas. Asimismo, el trabajo exige esfuerzo mental por cuanto debe mantener concentración durante los recorridos que realiza con el fin de evitar accidentes.

El trabajo exige trasladarse a diversos lugares del país, por lo que le puede corresponder trabajar sin límite de jornada y estar expuesto a las inclemencias del tiempo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Consecuencia del error:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños, atrasos y poner en peligro la integridad física de personas y de materiales según sea el caso, cuyas consecuencias pueden ser irreparables e invaluable con la consecuente responsabilidad administrativa y penal, razón por cual las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Oficinista

Código: OF-021

Clase Homóloga: Oficinista de Servicio Civil 2

Ubicación: Asesoría Legal y Departamento Administrativo

Naturaleza

Ejecución de labores que implican experiencia para la realización de labores de mayor cuidado y trascendencia en la administración de documentos, correspondencia, ejecución de trámites y controles administrativos derivados de los procesos de trabajo asignados.

Actividades

1. Ejecutar el trámite, registro y archivo de documentos.
2. Recibir, registrar y tramitar la correspondencia.
3. Preparar documentos varios tales como: los Adelantos de Gastos, Liquidaciones, Vales de Caja Chica, Solicitudes de Materiales y Servicios y otros, utilizando técnicas modernas de oficina, con el fin de obtener productos de excelente presentación, que apoyen los estudios y servicios de la Institución.
4. Realizar labores de apoyo logístico.
5. Atender la central telefónica del ICT y brindar información, así como



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

trasladar las llamadas de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

6. Atender al público en General y resolver las necesidades de información de los usuarios.
7. Mantener controles sobre los inventarios de equipos de las Oficinas, además, de los traslados, reparaciones y desecho de activos cuando se requiera.
8. Dar seguimiento a las compras y servicios de todo el material de Oficina y equipamiento que se requieran en coordinación con la Proveeduría.
9. Realizar gestiones administrativas ante los diversos procesos institucionales.
10. Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo.
11. Asistir a reuniones con superiores, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
12. Mantener controles actualizados sobre las labores, trámites y procesos que realiza en la oficina y vela porque las actividades se cumplan de acuerdo con los planes establecidos.
13. Preparar informes sobre las actividades realizadas, irregularidades observadas en el desarrollo de las labores y otros aspectos de interés que

surjan como consecuencia del trabajo llevado a cabo y presenta las recomendaciones pertinentes.

14. Apoyar en la función de organizar y mantener actualizados los archivos administrativos, técnicos y de gestión, que resulten de las operaciones diarias de las unidades organizativas.

15. Ejecutar otras tareas propias del cargo.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Bachillerato en Educación Media o título equivalente

Dos años de experiencia en labores relacionadas con el cargo.

Conocimientos²:

- Conocimiento de la organización y funciones de la Institución.
- La exigencia de la clase obliga a mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias del campo de actividad, tener conocimiento general de la estructura formal y funcional de la Dependencia a la que presta apoyo, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar la idoneidad permanente, por cuanto la labor exige una actitud proactiva y de

² Según oficios GTH-0060-2021 y G-0185-2021

servicio con aportes creativos y originales durante la permanencia de la gestión.

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones generales en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, la apreciación de la calidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos.

En el desempeño del cargo se requiere iniciativa, por cuanto se deben de interpretar instrucciones emanadas de los superiores, así como desarrollar métodos y esquemas de trabajo que respondan con eficiencia y calidad a las exigencias del puesto.

Supervisión ejercida:

Le puede corresponder supervisar personal de menor nivel.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Responsabilidad por funciones:

Es responsable porque los servicios y actividades encomendadas, se cumplan con eficiencia, esmero y puntualidad, así como de conformidad con los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que se atiende; ello para no provocar distorsiones o alteraciones en los procesos en que se participa.

Debe mantener discreción por información confidencial que conoce, cuya revelación inoportuna puede originar daños, perjuicios u otros inconvenientes de trascendencia y de impacto directo sobre el normal desarrollo de las funciones atribuidas a la Dependencia donde labora.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello 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.

Por relaciones de trabajo:

Las actividades asignadas demandan relaciones de trabajo constantes con superiores, funcionarios internos y externos, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas (nacionales e internacionales), público en general, donde debe demostrar tacto y discreción.

Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades. Asimismo, debe velar por adecuado mantenimiento y custodia del equipo y reportar cualquier falla o anomalía a la instancia competente para su reparación y mantenimiento oportuno.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Condiciones de Trabajo:

Generalmente, las labores características de esta clase se realizan en condiciones controladas de oficina que requieren mayor esfuerzo mental que físico, pueden ser desarrolladas en forma individual o en equipo.

Le puede corresponder laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, cuando las condiciones lo exijan, así como trasladarse a distintos lugares fuera de su lugar de trabajo, cuando el trabajo así lo exija.

Consecuencia del error:

Los errores que eventualmente se puedan cometer pueden causar daños o atrasos en los procesos en los cuales se participa, en detrimento del servicio público afectando la imagen institucional, sin embargo, pueden ser advertidos y corregidos en fases posteriores de revisión de las labores que se desempeñan.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Secretaria Ejecutiva

Código: SE-020

Clase Homóloga: Secretaria de Servicio Civil 2

Ubicación: Presidencia Ejecutiva, Secretaria de Actas, Gerencia General, Auditoría, Asesoría Legal, Dirección de Mercadeo, Órganos Desconcentrados, Departamento de Mercadeo, Departamento de Promoción, Departamento de Publicidad e Investigación, Departamento de Planeamiento y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Turístico, Planificación, Dirección de Gestión Turística, Departamento de Gestión y Asesoría Turística, Departamento de Servicios Turísticos, Unidades de Oficinas Regionales, Departamento de Servicio al Turista, Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones, Departamento de Tecnologías de Información, Dirección Administrativo Financiero, Departamento Financiero, Departamento Administrativo, Departamento de Proveeduría, Departamento de Administración Tributaria³ y Departamento de Gestión del Talento Humano.

Naturaleza

Coordinación y ejecución de labores que implican el control y ejecución de los trámites administrativos y relacionales que generan su gestión, en apoyo a los diferentes Direcciones, Departamentos, o unidades del Instituto Costarricense de Turismo.

³ Según oficio G-0323-2021



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Actividades

1. Planear y organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Procurar el apoyo administrativo y logístico para: la realización de sesiones, reuniones de trabajo, eventos y presentaciones de las unidades organizativas, convocar a las sesiones, proveer la documentación y material pertinentes, tomar notas de las discusiones y acuerdos, preparar los resúmenes, actas e informes de éstas, hacer las comunicaciones respectivas, llevar el control de la ejecución de los acuerdos y presentar informes periódicos sobre el resultado de éstos, actualizar los libros de actas, entre otras.
3. Elaborar, coordinar y supervisar la agenda de su superior inmediato y/o de otros cargos que le sean indicados por este.
4. Atender llamadas telefónicas, trasladarlas al funcionario que corresponda y recibir, anotar y comunicar posteriormente los mensajes.
5. Recopilar informes, expedientes, correspondencia, actas, agendas y otra clase de documentos que se requieran.
6. Mantener controles sobre los inventarios de equipos de las oficinas, además, de los traslados, reparaciones y desecho de los activos cuando se requiera.
7. Organizar y mantener actualizados los archivos administrativos, técnicos y de gestión, que resulten de las operaciones diarias de las unidades organizativas.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

8. Colaborar en el manejo del presupuesto y la programación de compras.
9. Digitar en el sistema de cuentas por pagar lo relativo a los pagos que se realizan en su unidad o departamento, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
10. Remitir al Departamento de Proveeduría la documentación necesaria para que se inicie un proceso de contratación y mantener un registro con toda la información de dicho proceso.
11. Coordinar la contratación de eventos.
12. Realizar diversos trabajos de digitación en computadora, de información sensible y manejo discrecional.
13. Confeccionar y dar seguimiento a formularios varios tales como: contratos, pedidos, órdenes de compra, requisiciones, notificaciones, órdenes de trabajo, solicitudes de trámite de pagos y otros.
14. Realizar labores de impresión y reproducción de documentos.
15. Enviar la correspondencia u otros documentos a los procesos internos del ICT y entes externos (a nivel nacional o internacional), así como también llevar el respectivo control y el archivo.
16. Atender todos los requerimientos (llamadas telefónicas, solicitud de lugares, equipo, atención de visitantes y equipos de trabajo de acuerdo a instrucciones de la jefatura, entre otras) y dar asistencia a las unidades



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

organizativas en la realización de reuniones, eventos o actividades que se realicen o promuevan por parte del área a la que pertenecen o la Institución.

17. Efectuar la recepción de documentos para diversos trámites, verificar contra lista, que cumplan con los requisitos, incorporar la información necesaria en la base de datos y entregarlos al funcionario que corresponda.
18. Coordinar las actividades de logística tales como: adelantos y liquidación de viáticos, reservaciones de hotel, boletos aéreos, disponibilidad de espacio para eventos nacionales, decoración, transporte interno, alquileres de equipo, entre otras.
19. Controlar y dar seguimiento a los consecutivos de correspondencia de su área, de conformidad con los lineamientos que se definan.
20. Apoyar cuando sea requerido otras labores administrativas de las unidades organizativas.
21. Elaborar solicitudes de materiales y servicios, así como tramitar vales de caja chica y posteriormente efectuar su respectiva liquidación, siguiendo los procedimientos y normativa aplicable.
22. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su departamento o unidad.
23. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le fueran asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Académico:

- Bachillerato en Educación Media o título equivalente y título de Técnico en Secretariado.

Experiencia:

- Dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

Capacitación⁴:

- Capacitación en paquetes informáticos de oficina, o conocimientos prácticos en ese campo, conforme con los requerimientos del cargo, certificados de acuerdo con la normativa vigente o según los procedimientos legales establecidos, siempre que en los respectivos programas académicos no consten cursos de igual naturaleza, aprobados y aportados por los interesados.

Idioma⁵:

- Dominio del idioma inglés u otro extranjero cuando así lo exija el puesto, certificado por una institución competente y de acuerdo a la tabla de idioma que se encuentra en este Manual.

⁴ Según Oficios GTH-0060-2021 y G-0185-2021

⁵ Según Oficios GTH-0060-2021 y G-0185-2021

Conocimientos⁶:

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su cargo, 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.

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Las actividades asignadas las ejecuta según instrucciones determinadas, generales o procedimientos establecidos. Es supervisado y evaluado por medio de la apreciación de la calidad del trabajo realizado, la observación de los métodos empleados y los resultados logrados.

Supervisión ejercida:

Le puede corresponder coordinar equipos de trabajo conformados por personal de menor nivel.

⁶ Según Oficios GTH-0060-2021 y G-0185-2021



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Responsabilidad por funciones:

Es responsable porque los servicios y actividades que se le encomiendan, se cumplan con esmero, eficiencia, puntualidad y del cumplimiento de los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que atiende, aplicando los conocimientos especializados y experiencia en su campo de trabajo, para resolver diversos asuntos de la gestión administrativa de su oficina. Su trabajo condiciona en forma directa el de su superior inmediato y de la unidad en que labora. Maneja información de tipo confidencial.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por lo que 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.

Por relaciones de trabajo:

Las actividades asignadas demandan relaciones de trabajo constantes con superiores, funcionarios internos y externos, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas (nacionales e internacionales), público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto, cortesía y discreción.

Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Condiciones de Trabajo:

Labora en condiciones normales de una oficina. Le puede corresponder laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Consecuencia del error:

Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su superior, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de errores podrían ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Gestor de Turismo 1

Código: GT1-019

Clase Homóloga: Técnico de Servicio Civil 1

Ubicación: Departamento de Promoción, Departamento Administrativo, Departamento Financiero, Dirección de Planeamiento y Desarrollo, Proyecto Golfo de Papagayo y Departamento de Proveeduría.

Naturaleza del Puesto

Asistencia a personal de mayor nivel en la realización de estudios y la atención de trámites y consultas diversas de usuarios y público en general.

Actividades

1. Planear y organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Ejecutar labores técnicas de gran dificultad o asistir a personal de mayor nivel en la ejecución de investigaciones, análisis, actividades y otras labores administrativas relacionadas con el campo de la actividad.
3. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten clientes tanto internos como externos.
4. Colaborar en el establecimiento de nuevos métodos de análisis o en la modificación de los existentes, determinación de criterios normativos, preparación de planes de trabajo, organización e instalación de nuevos

servicios, racionalización de procedimientos operativos y administrativos, determinación de necesidades de equipo, mobiliario y útiles, y otros similares.

5. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su proceso y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
6. Asistir a reuniones con superiores y compañeros, 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.
7. Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo.
8. Redactar y revisar informes técnicos, memorandos, cartas, mensajes y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.
9. Mantener controles variados sobre las diferentes actividades que tiene bajo su responsabilidad, velando por que se cumplan de acuerdo con los planes establecidos y se tomen las medidas de control interno, para minimizar la comisión de errores que atenten contra los objetivos organizacionales.
10. Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que desarrolla.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

11. Revisar y corregir documentos variados, producto de la labor que realiza y velar por su correcto trámite.
12. Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
13. Apoyar cuando sea requerido otras labores.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria atinente con el cargo o

Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de Técnico en un área atinente con el cargo.

Legal:

Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Conocimientos

Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Trabaja siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad, con la orientación de su superior inmediato o de funcionarios de mayor nivel.

La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta y la calidad de oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se deriven del desempeño de las labores asignadas.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Supervisión Ejercida:

No le corresponde ejercer supervisión formal.

Responsabilidad por funciones:

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello 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.

Asume responsabilidad porque los servicios y actividades que se le encomiendan, se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad y siguiendo las normas de calidad correspondientes. Debe mantener discreción por la información confidencial que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios o procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información. 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.

Por relaciones de trabajo:

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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Por equipo y materiales:

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:

Generalmente labora en condiciones normales de una oficina. No obstante, dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución donde se ubica el puesto, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país (incluso conduciendo vehículos oficiales). Le puede corresponder también laborar fuera del horario ordinario establecido si las necesidades institucionales así lo ameritan.

Consecuencia del error:

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas y materiales, daños o atrasos en el desarrollo de las actividades desempeñadas y, por consiguiente, repercutir negativamente en el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, e inducir a una mala toma de decisiones, creando una imagen negativa de la Institución, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de errores pueden ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.

(*) Se elimina la diferenciación de clases de Gestor de Turismo 1 y Gestor de Turismo 2, para unificar dicha clase.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Gestor de Turismo 2

Código: GT2-018

Clase Homóloga: Técnico del Servicio Civil 3

Ubicación: Gerencia General, Departamento de Promoción, Departamento Administrativo, Departamento Financiero, Departamento de Administración Tributaria⁷, Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, Departamento de Servicio al Turista, Departamento de Gestión y Asesoría Turística, Departamento de Servicios Turísticos, Unidades de Servicios Turísticos (Oficinas Regionales), Departamento de Proveeduría y Departamento de Gestión del Talento Humano.

Naturaleza del Trabajo

Asistencia a personal de mayor nivel en la realización de estudios e investigaciones de mayor rigurosidad metodológica, la atención y coordinación de trámites y consultas diversas planteadas por los usuarios

Actividades

1. Participar en el desarrollo de investigaciones complejas en diversas especialidades, así como ejecutar labores técnicas para la atención de solicitudes y trámites que presentan los usuarios y público en general, cuyos productos son insumos para los procesos institucionales.
2. Planear y organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato.

3. Coordinar, supervisar y ejecutar labores técnicas del más alto grado de dificultad, relacionadas con investigaciones, proyectos, estudios y análisis en campos relacionados con su especialidad profesional.
4. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en las unidades organizativas y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
5. Asistir a reuniones con superiores y compañeros, 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.
6. Redactar y revisar informes técnicos, memorandos, cartas, mensajes y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.
7. Coordinar equipos de trabajo, cuando sea necesario y controlar que las labores asignadas a los mismos se cumplan con el nivel de exigencia y oportunidad requeridas.
8. Velar porque las actividades se lleven a cabo de manera regular y eficiente y por el estricto cumplimiento de los aspectos de carácter técnico y administrativo bajo su responsabilidad.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

9. Mantener controles variados sobre las diferentes actividades que tiene bajo su responsabilidad.
10. Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que desarrolla.
11. Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de trabajo, así como proyectos que mejoren la calidad del servicio de la Unidad donde labora.
12. Participar en las diferentes actividades que conlleva la elaboración de planes de trabajo en la Unidad donde labora.
13. Revisar y corregir documentos variados, producto de la labor que realiza y velar por su correcto trámite.
14. Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
15. Apoyar cuando sea requerido en otras labores propias de la unidad organizativa donde labore.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente al cargo o



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria atinente con el cargo y **cuatro** años de experiencia en labores relacionadas con el cargo o

Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con el cargo y **cuatro** años de experiencia en labores relacionadas con el cargo.

Conocimientos en idioma inglés de conformidad con listado de idioma inglés.

Conocimientos⁸

Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su cargo, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio, con aportes creativos y originales.

Otros requisitos

Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso en particular y que son regulados por la normativa vigente.

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

⁸ Según oficios GTH-0060-2021 y G-0185-2021

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Trabaja con independencia, siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad.

Su labor es evaluada mediante el análisis de informes que presenta, así como la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios o entrega de los productos que se deriven del desempeño de las labores asignadas o de aquellas que debe coordinar.

Supervisión Ejercida:

No ejerce supervisión formal. No obstante, según necesidad institucional le puede corresponder coordinar labores de equipos de trabajo conformados por funcionarios de igual o menor nivel.

Responsabilidad por funciones:

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable porque los servicios y actividades que se le encomiendan, se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad y siguiendo las normas de calidad correspondientes.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios o procedimientos en



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

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.

Por relaciones de trabajo:

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

Por equipo y materiales:

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:

Generalmente labora en condiciones normales de una oficina, le puede corresponder según el área en que se encuentren ubicados, trasladarse a 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Consecuencia del error:

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas y materiales, daños o atrasos en el desarrollo de las actividades desempeñadas y, por consiguiente, repercutir negativamente en el desenvolvimiento de la institución, e inducir a la inadecuada toma de decisiones, creando una imagen negativa de la Institución, por lo que las actividades deben ser realizadas con cuidado y precisión.

No obstante, la mayoría de los errores pueden ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.

(*) Se modifica el nombre de la clase de Gestor de Turismo 3 a Gestor de Turismo 2 en virtud de que las clases de Gestor de Turismo 1 y Gestor de Turismo 2, se unificaron en Gestor de Turismo 1, se aclara que los factores ambientales y organizacionales se mantienen incólumes.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Ejecutivo de Turismo 1

Código: ET1-017

Clase Homóloga: Profesional de Servicio Civil 1 A

Ubicación: Gerencia, General, Asesoría Legal, Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, Dirección de Mercadeo, Departamento de Publicidad y Evaluación; Departamento de Promoción; Departamento de Gestión y Asesoría Turística, Departamento de Servicio al Turista; Dirección Administrativo Financiero, Departamento Administrativo; Departamento Financiero, Departamento de Administración Tributaria⁹, Departamento de Gestión del Talento Humano, Departamento de Proveeduría, Unidad de Administración de la Información, Departamento de Desarrollo, Dirección de Gestión y Asesoría Turística y Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

Naturaleza del Trabajo

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria para brindar asistencia a funcionarios de mayor nivel, tendientes al cumplimiento oportuno de los objetivos organizacionales en las diferentes direcciones, departamentos y unidades del Instituto Costarricense de Turismo, además de la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

Actividades

1. Planear y organizar su trabajo en coordinación con su superior inmediato.

⁹ Según oficios GTH-0060-2021 y G-0185-2021

2. 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.
3. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de la dirección o departamento, buscando un mejoramiento continuo.
4. 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.
5. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten usuarios tanto internos como externos.
6. 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.
7. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su dirección.
8. Colaborar con otros funcionarios del Instituto o de otras entidades públicas o privadas relacionadas con el ICT, en la coordinación y elaboración de proyectos de su área de especialidad.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

9. Velar por el cumplimiento de las actividades definidas para el desarrollo de proyectos relacionadas con su área de especialidad.
10. Ejecutar las actividades profesionales que según el procedimiento, Dirección, Departamento o Unidad al cual está adscrito, le corresponden.
11. Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
12. Procesar, analizar y administrar diversa información que utilizará para la ejecución de sus actividades o la de otros funcionarios del Instituto.
13. 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.
14. Colaborar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo y del Plan Operativo Institucional 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.
15. Apoyar cuando sea requerido otras labores de la dirección o departamento o unidad para la cual labora.
16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que se le sean asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Académico:

Bachiller universitario en una carrera atinente con el cargo.

Legal:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República, si el puesto lo exige.
- Rendir garantía o póliza de fidelidad por ley expresa y según Reglamento de Cauciones del ICT.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Las actividades asignadas las ejecuta 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.

La evaluación se da 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

Supervisión ejercida:

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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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 pena, 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:

Las actividades asignadas requieren relación constante con superiores, usuarios internos, empresas estatales y privadas, nacionales e internacionales para investigar, manejar y brindar criterios profesionales o dar asesoría, 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Condiciones de trabajo:

Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo 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.

Consecuencia del error:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas, daños o atrasos de consideración en la ejecución de las actividades propias de la Unidad o Departamento en el que labora o inclusive de otras unidades de la Institución, los cuales si no fueran detectados se afectaría la imagen de la Institución como entidad estatal, y/o afectaría directamente la imagen de Costa Rica como destino turístico.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Secretaria de Actas

Código: SA-016

Clase Homóloga: Profesional de Servicio Civil 2

Ubicación: Secretaria de Actas

Naturaleza

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: Planeamiento, dirección, organización, coordinación, supervisión, y control de las actividades administrativas y sustantivas que se desarrollan en la Secretaria de Actas, 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

1. Planear y organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. 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.
3. 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.

4. 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.
5. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
6. 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.
7. 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.
8. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten usuarios tanto internos como externos.
9. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su área.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

10. 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.
11. 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.
12. Organizar y mantener actualizados los archivos administrativos y técnicos, que resulten de las operaciones diarias de la dependencia.
13. Procurar el desarrollo laboral de sus colaboradores mediante procesos de capacitación permanente y velar por el bienestar laboral de éstos, con el fin de mejorar su desempeño laboral y, por ende, el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
14. Dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades de la Secretaria de Actas, de la Junta Directiva y demás Órganos Colegiados.
15. Organizar y coordinar eventos como reuniones, seminarios, sesiones de trabajo y otros.
16. Dirigir 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.
17. Dirigir la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo de la Institución y de la Unidad en la que labora, sugiriendo prioridades y



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

velando por que las actividades y proyectos planeados, se ajusten a las necesidades y objetivos institucionales, así como a los requerimientos de los usuarios.

18. Dirigir la elaboración, desarrollo y seguimiento del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo 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.
19. Dirigir la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual de Compras de la Unidad en la que labora, sugiriendo prioridades y velando por que las actividades se ajusten a las necesidades y objetivos institucionales, así como a los requerimientos de los usuarios.
20. Coordinar y supervisar la recepción del producto o servicio contratado para su Unidad.
21. Participar en los procesos institucionales relacionados con el Planeamiento Estratégico y el Plan Nacional de Desarrollo.
22. Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presenten sus superiores, compañeros y público general y brindar asesoría en materia de su especialidad y cargo.
23. Confeccionar respuestas, escritos, informes, y otros documentos requeridos por la institución según sea el caso.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

24. Redactar, crear, elaborar manuales y procedimientos que surjan de los procesos realizados como consecuencia de las actividades del cargo.
25. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan y velar porque se cumplan de acuerdos a programas, fechas y plazos establecidos.
26. Apoyar cuando sea requerido otras labores del área para la cual labora.
27. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS

Requisitos:

Académico:

Licenciatura o posgrado universitario en una carrera atinente con el cargo.

Experiencia:

Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el cargo o bien con su formación profesional.

Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Caucciones del ICT.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Depende de la Presidencia Ejecutiva. Las labores las realiza con independencia, de acuerdo con las políticas institucionales definidas para el área y la normativa que define y regula esas actividades, siguiendo instrucciones de carácter general y



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente, aplicable a su área de actividad.

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.

Supervisión ejercida:

Le corresponde organizar, coordinar, asignar y supervisar el trabajo de personal de menor nivel, siendo responsable del cumplimiento de sus actividades.

Responsabilidad por funciones:

La naturaleza del trabajo exige 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 prácticas de su profesión.

Sus actividades exigen responsabilidad, en donde la toma de decisiones, y la solución a los problemas, requieren un pensamiento conceptual o creativo en situaciones variables.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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.

Es responsable por brindar informes gerenciales a la Junta Directiva, los cuales son relevantes para la toma de decisiones a nivel institucional y gubernamental.

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.

Relaciones de Trabajo:

Las actividades asignadas requieren relación constante con superiores, usuarios internos, empresas estatales y privadas, nacionales e internacionales para investigar, manejar y brindar criterios profesionales o dar asesoría, las cuales deben ser atendidas con cuidado y discreción.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Condiciones de Trabajo:

Labora en condiciones normales de una Oficina. 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.

Consecuencia del error:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas, daños o atrasos de consideración en la ejecución de las actividades institucionales al transcribirse erróneamente un acuerdo de Junta Directiva, afectando internamente la imagen, o externamente como ente estatal.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Contralor de Servicios

Código: CS-015

Clase Homóloga: Profesional de Servicio Civil 2

Ubicación: Presidencia Ejecutiva o Gerencia General

Naturaleza

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: Planeamiento, dirección, organización, coordinación, supervisión, y control de las actividades administrativas y sustantivas que se desarrollan en la Contraloría de Servicios con el fin de evaluar, mejorar y dar seguimiento a los servicios prestados en el Instituto Costarricense de Turismo. 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

1. Planear y organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. 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 institucionales.

3. 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.
4. 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.
5. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
6. 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.
7. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten usuarios tanto internos como externos.
8. Dar seguimiento a los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
9. 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

los usuarios.

10. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su área.
11. 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.
12. 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.
13. Organizar y mantener actualizados los archivos administrativos y técnicos, que resulten de las operaciones diarias de la dependencia.
14. Procurar el desarrollo laboral de sus colaboradores mediante procesos de capacitación permanente y vela por el bienestar laboral de éstos, con el fin de mejorar su desempeño laboral y, por ende, el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
15. Verificar que el Instituto Costarricense de Turismo cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera tal que le permita mantenerse actualizado con sus necesidades.
16. Apoyar cuando sea requerido otras labores de la Gerencia General.
17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS

Requisitos:

Académico:

Licenciatura o posgrado universitario en una carrera atinente con el cargo.

Experiencia:

Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el cargo o con su formación profesional.

Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Cauciones del ICT.

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.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Está adscrito al Jerarca unipersonal o colegiado del ICT. Las labores las realiza con independencia, de acuerdo con las políticas institucionales definidas para el área y la normativa que define y regula esas actividades, siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente, aplicable a su área de actividad.

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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Supervisión 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 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 prácticas de su profesión.

Sus actividades exigen responsabilidad, en donde la toma de decisiones, y la solución a los problemas, requieren un pensamiento conceptual o creativo en situaciones variables.

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.

Es responsable por brindar informes gerenciales a la Junta Directiva, los cuales son relevantes para la toma de decisiones a nivel institucional y gubernamental.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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.

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. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.

Condiciones de Trabajo:

Labora en condiciones normales de una Oficina. 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.

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,



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Ejecutivo de Turismo 2

Código: ET2-014

Clase Homóloga: Profesional de Servicio Civil 2

Ubicación: Gerencia General, Asesoría Legal, Proyecto Golfo de Papagayo, CIMAT, Departamento de Publicidad y Evaluación, Departamento de Promoción, Departamento de Planeamiento, Departamento de Desarrollo, Departamento de Gestión y Asesoría Turística, Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, Departamento de Servicio al Turista, Departamento de Servicios Turísticos, Dirección Administrativa Financiera, Departamento Financiero, Departamento Administrativo, Departamento de Administración Tributaria¹⁰, Departamento de Proveeduría y Departamento de Gestión del Talento Humano

Naturaleza

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

1. Planear y organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Diseñar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis y otras

¹⁰ Según oficios GTH-0060-2021 y G-0185-2021

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 institucionales.

3. 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.
4. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
5. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten usuarios tanto internos como externos.
6. Dar seguimiento a los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
7. 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.

8. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su área.
9. Redactar, revisar 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.
10. 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 presenten en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
11. 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.
12. 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.
13. Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad.

14. 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.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS

Requisitos:

Académico:

Licenciatura o posgrado universitario en una carrera atinente al cargo.

Experiencia:

Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el cargo o con su formación profesional.

Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República cuando así se requiera.
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Cauciones del ICT.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Las labores las realiza con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos establecido en manuales, circulares y en la



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

legislación vigente, aplicable a su área de actividad.

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

Supervisión 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 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 prácticas de su profesión.

Sus actividades exigen responsabilidad, en donde la toma de decisiones, y la solución a los problemas, requieren un pensamiento conceptual o creativo en situaciones variables.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce,



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

especialmente las situaciones particulares de los usuarios, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

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.

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. Debe responsabilizarse por optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Condiciones de Trabajo:

Labora en condiciones normales de una Oficina. 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.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Clase: Ejecutivo de Turismo 3

Código: ET3-013

Clase Homóloga: Profesional de Servicio Civil 3

Ubicación: Gerencia General, Auditoría Interna, Unidad de Asesoría Legal, Unidad de Planificación, Órganos Desconcentrados, Dirección de Mercadeo, Departamento de Publicidad y Evaluación, Departamento de Promoción, Unidad de Alianzas Estratégicas y Eventos Internacionales, Dirección de Planeamiento y Desarrollo, Departamento de Planeamiento Turístico, Unidad de Inspección de la Zona Marítimo Terrestre, Unidad de Administración de la Información, Departamento de Desarrollo Turístico, Dirección de Gestión y Asesoría Turística, Departamento de Gestión y Asesoría Turística, Unidad de Atracción de Inversiones, Departamento de Servicio al Turista, Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, Unidades de Servicios Turísticos (Oficinas Regionales), Departamento de Servicios Turísticos (Oficinas Regionales), Departamento de Gestión y Apoyo al Centro de Convenciones, Dirección Administrativo Financiero, Departamento Administrativo, Departamento Financiero, Departamento de Gestión del Talento Humano, Departamento de Proveeduría y Departamento de Administración Tributaria¹¹.

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

¹¹ Según oficios GTH-0060-2021 y G-0185-2021

para la toma de decisiones trascendentales, o la coordinación de proyectos o programas permanentes de impacto y necesidad institucional.

Actividades

1. Diseñar, supervisar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis, asesorías y otras actividades, propias del campo de actividad del puesto que desempeña.
2. 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.
3. Planear, organizar y coordinar sus actividades y/o las de un equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
4. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su dirección y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
5. 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
6. 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.

7. 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.
8. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes, criterios y otros) en materia de su especialidad que le presenten clientes tanto internos como externos.
9. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su unidad.
10. 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.
11. Coordinar las actividades que realiza con otros funcionarios y oficinas de la Unidad 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

12. Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
13. 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.
14. 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.
15. Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad.
16. Organizar y supervisar a otros funcionarios del Instituto o de otras entidades relacionadas con su especialidad, en la elaboración de proyectos de su área de especialidad.
17. 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
18. Velar por el cumplimiento de las actividades definidas para el desarrollo de proyectos relacionados con su área de especialidad.
19. Ejecutar las actividades profesionales que según el procedimiento, unidad,

departamento o dirección al cual está adscrito, le corresponden.

20. Asistir a reuniones con superiores o funcionarios de las distintas direcciones, 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.
21. Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan bajo su responsabilidad, o de equipos de trabajo a su cargo, sean preparados de manera exacta y de acuerdo con los programas respectivos.
22. Sugerir cuando se requiera a equipos interdisciplinarios a su cargo en la materia de su competencia sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar y la ejecución de proyectos, programas y acciones concretas para el logro de los objetivos institucionales.
23. Impartir conferencias, capacitación y charlas en materias relacionadas con el campo de su especialidad, así como la exposición de resultados de los estudios que ejecuta, y tiene a cargo la logística correspondiente.
24. Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo de la Institución y del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo 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.
25. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Académico:

Licenciatura universitaria en una carrera atinente con el cargo.

Experiencia:

Cinco años experiencia en labores profesionales relacionadas con el cargo o bien con su formación profesional.

Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República, en caso de que las funciones lo exijan.
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Cauciones del ICT.

Idioma:

Conocimientos en idioma inglés u otros idiomas según lo requiera el puesto y de conformidad con tabla de nivel de inglés requerido por puesto.

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

Para los puestos de Auditoría:

- Se requiere capacitación en materia contra el fraude, gestión de riesgos y auditoría interna.
- Preferiblemente con acreditación como evaluador de la calidad de la auditoría interna o certificación del IIA en Gestión de Riesgo.

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Las actividades asignadas las ejecuta con independencia, aplicando la política definida por la Institución en la respectiva área y la normativa que define y regula al ente, 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.

Supervisión 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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 o servicios institucionales de impacto a nivel nacional y que son vitales para el desarrollo de las actividades relacionadas con la Institución, así como por su participación en otras actividades y comisiones que contribuyen al logro institucional.

Las funciones asignadas requieren utilizar los principios y técnicas propias de una profesión específica, para planear, coordinar y/o integrar, y asesorar diferentes actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución, lo cual conlleva a la toma de decisiones sobre las actividades relacionadas con su puesto y de otros puestos técnicos y operativos.

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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

y perjuicios de diversa índole, que podría afectar significativamente los intereses institucionales.

Por relaciones de trabajo:

Las actividades asignadas requieren relación constante con superiores, usuarios internos, empresas estatales y privadas, nacionales e internacionales para investigar, manejar y brindar criterios profesionales o dar asesoría, 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.

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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

de alta consideración 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 y el destino.

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, 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Coordinador de Unidad

Código: CU-012

Clase Homóloga: Profesional Jefe de Servicio Civil 2

Ubicación: Auditoría Interna, Asesoría Legal, Unidad de Administración de la Información, Unidad de Zona Marítimo Terrestre, Departamento de Desarrollo, Unidad de Alianzas Estratégicas y Eventos Internacionales, Unidad de Investigación de Mercados, Unidad de Atracción de Inversiones, Unidad de Servicios Turísticos (Ofic. Regionales), Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Fiscalización de Ingresos y Unidad de Financiero.

Naturaleza del Trabajo

Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión y control de evaluación de procesos de trabajo en diversos campos de actividad, los cuales dependen de un proceso, que se desarrollan en la Institución en la atención y coordinación de gestiones y procesos de trabajo de impacto y trascendencia a nivel institucional.

Actividades

1. Planear, dirigir, coordinar, organizar, evaluar y supervisar la programación y desarrollo de proyectos, investigaciones, estudios, análisis y programas propios de la unidad a su cargo o bien con carácter interdisciplinario.
2. 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.

3. Proponer a los niveles superiores las políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la unidad que dirige y evaluar sus resultados, recomendando los cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos establecidos.
4. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
5. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en el accionar de la unidad a su cargo y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
6. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten clientes internos o usuarios externos.
7. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre las decisiones y novedades planteadas, tanto a nivel general del Instituto Costarricense de Turismo como a nivel específico de los asuntos relacionados con el departamento o la unidad donde labora.
8. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su unidad, departamento o el Instituto como un todo.
9. Dirigir y coordinar en la unidad a su cargo, la atención e implementación de las recomendaciones o sugerencias emitidas por la Auditoría Interna y otros entes fiscalizadores y comunicados por la Gerencia General.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

10. Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas.
11. Colaborar con el diseño, la implantación, la operación, la evaluación y el mejoramiento del proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, al amparo de la Ley #8292, en el área de su competencia; así como velar porque las medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes, válidas, y porque los funcionarios sujetos a su autoridad jerárquica las apliquen cumplidamente.
12. Asistir a reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo 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 relacionadas con su unidad, departamento o el Instituto como un todo.
13. Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, circulares, cartas y otros instrumentos técnicos o similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.
14. Impartir charlas, conferencias y 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 o público en general que así lo requiera.
15. Colaborar con el control y evaluación del presupuesto asignado al departamento, determinando los saldos disponibles, así como las actividades del Plan Anual Operativo pendientes de ejecución, emitiendo las

recomendaciones correspondientes a su superior inmediato.

16. Colaborar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo y del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo del departamento 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

17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BASICOS:

Requisitos:

Académico:

Licenciatura o posgrado universitario en una carrera atinente con el cargo.

Experiencia:

Seis años experiencia en labores profesionales relacionadas con el cargo o con su formación profesional, de los cuales al menos **dos** años debe haber supervisado personal profesional

Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Caucciones del ICT.

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

Certificaciones requeridas para Auditoria:

- Estar asociado al Instituto de Auditores Internos.
- Acreditación como evaluador de la calidad de la auditoría interna o certificación del IIA en Gestión de Riesgos.

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión 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.

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.

Supervisión ejercida:

Debe planear, organizar, dirigir, coordinar, asignar, evaluar y supervisar las funciones del personal asignado a su Unidad: técnico, profesional, administrativo, de oficina, siendo responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades dadas a esos colaboradores.

Responsabilidad por funciones:

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de principios y técnicas de una profesión. Estos procesos tienen asignadas las actividades de planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución, donde la toma de decisiones y la solución a los problemas presentados, requieren un pensamiento conceptual o creativo en situaciones variables. Eventualmente le puede corresponder asumir las actividades de su superior inmediato.

Asume responsabilidad por el trabajo que les 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.

De igual forma, resulta responsable por lo 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Por relaciones de trabajo:

Se relaciona a nivel interno con superiores, subalternos, a lo externo con funcionarios de alto nivel de instituciones públicas y del sector privado, con el fin de asesorar, brindar y/o solicitar información y atender asuntos de diversa índole tanto nacionales como extranjeros, que deben ser atendidos con los correspondientes grados de confidencialidad, cuidado y discreción.

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.

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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Consecuencia del error:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas, daños, o atrasos de alta consideración en la ejecución de las actividades propias de otros procesos de la Institución, y/o afectar directamente la imagen de Costa Rica como destino turístico.

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



Clase: Jefe de Departamento

Código: JD-011

Clase Homóloga: Profesional Jefe de Servicio Civil 3

Ubicación: Departamento de Planeamiento Turístico; Departamento de Desarrollo Turístico; Departamento de Publicidad y Evaluación; Departamento de Promoción; Departamento de Servicio al Turista; Departamento de Gestión y Asesoría Turística; Departamento de Servicios Turísticos (Oficinas Regionales); Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística; Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones; Departamento de Administración Tributaria¹²; Departamento Administrativo; Departamento Financiero, Departamento de Proveduría y Departamento de Gestión del Talento Humano.

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.

Actividades:

1. Planear, dirigir, coordinar, organizar, evaluar y supervisar la programación y desarrollo de proyectos, investigaciones, estudios, análisis y programas propios del Departamento a su cargo o bien con carácter interdisciplinario.

¹²Según oficios GTH-0060-2021 y G-0185-2021

2. 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.
3. Proponer a los niveles superiores las políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por el departamento que dirige y evaluar sus resultados, recomendando los cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos establecidos.
4. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
5. Organizar, coordinar y supervisar la preparación de material divulgativo e informes técnicos sobre las actividades que se realizan en el departamento a su cargo.
6. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en el accionar del departamento a su cargo y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
7. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten usuarios internos y externos.
8. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre las decisiones y novedades planteadas, tanto a nivel general del Instituto Costarricense de Turismo como a nivel específico



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

de los asuntos relacionados con su Departamento.

9. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su Departamento o el Instituto como un todo.
10. Dirigir y coordinar en el Departamento a su cargo, la atención e implementación de las recomendaciones o sugerencias emitidas por la Auditoría Interna y otros entes fiscalizadores y comunicados por la Gerencia General.
11. Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atender las actividades relacionadas con el período de inducción de los colaboradores que ingresan a su Departamento.
12. Coordinar el diseño, la implantación, la operación, la evaluación y el mejoramiento del proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno y Evaluación del Riesgo, al amparo de la Ley #8292, en el área de su competencia; así como velar porque las medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes, válidas, y porque los funcionarios sujetos a su autoridad jerárquica las apliquen cumplidamente.
13. Asistir a reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo 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 relacionadas con su Departamento o el Instituto como un todo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

14. Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, circulares, cartas y otros instrumentos técnicos o similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.
15. Impartir charlas, conferencias y 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 o público en general que así lo requiera.
16. Propiciar que la obtención y aplicación de los recursos públicos según correspondan, se realicen de conformidad con los principios de economía, eficiencia y eficacia.
17. Colaborar con el Director en la formulación del Plan Anual Operativo de la Dirección.
18. Controlar y evaluar el presupuesto asignado al departamento a su cargo, determinando los saldos disponibles, así como las actividades del Plan Anual Operativo pendientes de ejecución, emitiendo las recomendaciones correspondientes a su superior inmediato.
19. Dirigir la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo y del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo de la Institución 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
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BASICOS:

Requisitos:

Académico:

Licenciatura o posgrado universitario en una carrera universitaria atinente con el cargo.

Experiencia:

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

Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Cauciones del ICT.

Idioma:

- Idioma Inglés cuando el puesto lo amerite, de conformidad con tabla de nivel requerido.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Las labores las realiza con independencia, de acuerdo con las políticas institucionales según las actividades del área y las normativas que definen y regulan esas actividades.

Las áreas asignadas son de naturaleza variada y requieren atención y exactitud por parte del funcionario, así como iniciativa y creatividad para resolver, de



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

manera adecuada, las situaciones y problemas que se presenten durante el desarrollo de las labores. Requiere tomar decisiones sobre situaciones que se presenten de manera imprevista.

Su trabajo es supervisado en virtud de lo establecido en el Plan Operativo Institucional y del Plan Estratégico, de acuerdo con el deber de cumplimiento y de rendición de cuentas, su aptitud para organizar, dirigir e integrar 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 del Departamento donde labora.

Las labores las realiza con independencia, de acuerdo con las políticas institucionales según las actividades del área y las normativas que definen y regulan esas actividades.

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 presenten de manera imprevista.

Su trabajo es supervisado en virtud de lo establecido en el Plan Operativo Institucional y el Plan Estratégico Institucional, de acuerdo con el deber de cumplimiento y de rendición de cuentas, su aptitud para organizar, dirigir e integrar 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 del Departamento donde labora.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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.

Supervisión ejercida:

Debe planear, organizar, dirigir, coordinar, asignar y supervisar las funciones del personal asignado a su Departamento: técnico, profesional, administrativo, de oficina y misceláneo, siendo responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades dadas a esos colaboradores.

Responsabilidad por funciones:

Depende de una Dirección.

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de principios y técnicas de una profesión. Estos procesos tienen asignadas las actividades de planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución, donde la toma de decisiones y la solución a los problemas presentados, requieren un pensamiento conceptual o creativo en situaciones variables. Eventualmente le puede corresponder asumir las actividades de una Dirección.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Asume responsabilidad por el trabajo que les 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.

De igual forma, resulta responsable por lo 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:

Se relaciona a nivel interno con superiores, subalternos, a lo externo con funcionarios de alto nivel de instituciones públicas y del sector privado, con el fin de asesorar, brindar y/o solicitar información y atender asuntos de diversa índole tanto nacionales como extranjeros, que deben ser atendidos con los correspondientes grados de confidencialidad, cuidado y discreción.

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 sus actividades. Debe impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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.

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 institucional a nivel nacional, como la imagen del país como destino turístico.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Asesor de Planificación

Código: AP-010

Clase Homóloga: Profesional Jefe de Servicio Civil 3

Ubicación: Planificación

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 e internacional.

Actividades:

1. Planear y coordinar el trabajo con la Gerencia General y con los funcionarios a su cargo, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Anual de Actividades y del Presupuesto de la dependencia a su cargo.
2. Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar la programación y desarrollo de proyectos, investigaciones, estudios, análisis y programas variados propios de su unidad.
3. Proponer a los niveles superiores las políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la Unidad de Planificación Institucional y evaluar sus resultados, recomendando los cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos establecidos.

4. Coordinar el diseño, la implantación, la operación, la evaluación y el mejoramiento del control interno, en el área de su competencia; así como velar porque las medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes, válidas, y porque los funcionarios sujetos a su autoridad jerárquica las apliquen cumplidamente.
5. 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.
6. 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.
7. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su unidad y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos del proceso, buscando un mejoramiento continuo.
8. Programar, coordinar, supervisar y evaluar el desarrollo de proyectos e investigaciones especializadas concernientes a un área profesional específica o bien con carácter interdisciplinario.
9. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten clientes internos y externos.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

10. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre las decisiones y novedades planteadas, tanto a nivel general del Instituto Costarricense de Turismo como a nivel específico de los asuntos relacionados con su unidad.
11. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su unidad o el Instituto como un todo.
12. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su unidad que según la normativa institucional así lo requieran y que sean preparados de manera exacta y de acuerdo con los programas establecidos.
13. Promover programas y actividades de capacitación para sus colaboradores, con el fin de procurar su desarrollo personal y laboral.
14. Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en Unidad de Planificación, sean preparados de manera exacta y de acuerdo con los programas respectivos.
15. Representar al Instituto en las actividades en que sea requerida su presencia.
16. Emitir resoluciones de asuntos relacionados con la materia de su área de especialidad.
17. Coordinar la ejecución de las acciones a nivel institucional, comunal y regional que correspondan a su área de especialidad.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

18. Ejecutar labores de coordinación interinstitucional para el desarrollo de planes, según su área de especialidad.
19. Velar por la correcta utilización de la asistencia técnica brindada por organismos internacionales, según su área de especialidad.
20. Dirigir la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo y del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo 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.
21. Proponer iniciativas de evaluación que sirvan para analizar los efectos de las estrategias y de las políticas que han sido implementadas e impulsar medidas de mejoramiento continuo de la planificación institucional.
22. Velar por la participación ciudadana en los procesos de planificación institucional.
23. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Académico:

Licenciatura o posgrado universitario en una carrera universitaria atinente con el cargo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Experiencia:

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

Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Caucciones del ICT.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Las labores las realiza con independencia, de acuerdo con las políticas institucionales según las actividades del área y las normativas que definen y regulan esas actividades.

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 presenten de manera imprevista.

Su trabajo es supervisado en virtud de lo establecido en el Plan Operativo Institucional y del Plan Estratégico, de acuerdo con el deber de cumplimiento y de rendición de cuentas, su aptitud para organizar, dirigir e integrar 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 del Departamento donde labora.

La evaluación se da al analizar sus informes, el impulso y el fomento de la



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

polifuncionalidad en sus colaboradores, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados, el acierto en sus recomendaciones, por la capacidad demostrada para dar solución a los diversos asuntos asignados, determinando a la vez la capacidad para la dirección y supervisión de los colaboradores a su cargo, y el cumplimiento de objetivos establecidos para la Institución.

Supervisión ejercida:

Debe planear, organizar, dirigir, coordinar, asignar y supervisar las funciones del personal asignado a su Departamento: técnico, profesional, administrativo, de oficina y misceláneo, siendo responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades dadas a esos colaboradores.

Responsabilidad por funciones:

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de principios y técnicas de una profesión. Estos procesos tienen asignadas las actividades de planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución, donde la toma de decisiones y la solución a los problemas presentados, requieren un pensamiento conceptual o creativo en situaciones variables.

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

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

Por relaciones de trabajo:

Se relaciona a nivel interno con superiores, subalternos, a lo externo con funcionarios de alto nivel de instituciones públicas y del sector privado, con el fin de asesorar, brindar y/o solicitar información y atender asuntos de diversa índole tanto nacionales como extranjeros, que deben ser atendidos con los correspondientes grados de confidencialidad, cuidado y discreción.

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 sus 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.

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 institucional a nivel nacional, como la imagen del país como destino turístico.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Director Ejecutivo

Código:DE-009

Clase Homóloga: Gerente de Servicio Civil 2

Ubicación: Proyecto Golfo de Papagayo, Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos

Naturaleza del Trabajo

Participación en el planeamiento, dirección, organización, coordinación, evaluación y supervisión del Proyecto Golfo de Papagayo o de la CIMAT y emite directrices técnicas y administrativas de trascendencia e impacto a nivel nacional.

Actividades

1. Emitir políticas, formular objetivos y programas de trabajo atinentes al Proyecto Golfo de Papagayo o de la CIMAT, procurando la consecución y asignación oportuna de los recursos de equipo, humanos y financieros se requeridos para el logro de los objetivos organizacionales.
2. Coordinar el diseño, la implantación, la operación, la evaluación y el mejoramiento del control interno, en el área de su competencia; así como velar porque las medias de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes, válidas, y porque los funcionarios sujetos a su autoridad jerárquica las apliquen cumplidamente
3. Programar, organizar y dirigir estudios y actividades en las áreas profesionales y técnicas que correspondan, tendientes al cumplimiento de



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

la misión y visión institucionales, así como a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

4. Planear y evaluar las políticas, planes y programas bajo su responsabilidad y propone los cambios, ajustes y soluciones que correspondan
5. Planear y coordinar el trabajo con el Consejo Director y con los funcionarios a su cargo, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Operativo Institucional (POI).
6. 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.
7. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su Proyecto y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
8. Ejecutar actos administrativos finales que han sido aprobados por los órganos correspondientes, 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.
9. Formular, gerenciar y evaluar proyectos estratégicos de interés institucional que trasciendan 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

10. 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.
11. Coordinar actividades o integrar comisiones con funcionarios del ICT 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.
12. 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.
13. 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.
14. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia del proyecto que le presenten clientes tanto internos como externos.
15. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

mantenerlo informado sobre las decisiones y novedades planteadas, tanto a nivel general del Instituto Costarricense de Turismo como a nivel específico de los asuntos relacionados con el órgano desconcentrado.

16. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en el Órgano Desconcentrado que según la normativa institucional y el marco legal así lo requieran.
17. Apoyar cuando sea requerido, otras labores del Proyecto o de la Comisión para el cual labora.
18. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en el órgano desconcentrado y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
19. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Académico:

Licenciatura universitaria o posgrado universitario atinente con el cargo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Experiencia:

Diez años en labores profesionales relacionadas con el cargo o con su formación profesional, de los cuales al menos **cinco** años debe de haber supervisado personal profesional.

Requisito Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República.
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Caucciones del ICT.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión 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 del Órgano desconcentrado.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Supervisión 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 ser realizadas con esmero, dedicación y oportunidad, 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.

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 al Órgano Desconcentrado.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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:

Las actividades asignadas requieren relación constante con superiores, subalternos, usuarios internos, empresas estatales y privadas, nacionales e internacionales de alto nivel para brindar y/o solicitar información con el fin de tomar decisiones sobre políticas o disposiciones institucionales y/o gubernamentales, las cuales deben ser atendidas con alto grado de confidencialidad, afabilidad, tacto, cuidado y discreción.

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.

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 del Órgano Desconcentrado 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Director

Código: DI-008

Clase Homóloga: Gerente de Servicio Civil 2

Ubicación: Dirección de Planeamiento y Desarrollo, Dirección de Gestión Turística, y Director Administrativo Financiero.

Naturaleza del Trabajo

Participación en el planeamiento, dirección, organización, coordinación, evaluación y supervisión de la Dirección a su cargo y emite directrices técnicas y administrativas de trascendencia e impacto a nivel nacional e internacional.

Actividades

1. Formular políticas, objetivos y programas de trabajo atinentes a la Dirección a su cargo, procurando la consecución y asignación oportuna de los recursos materiales y financieros, así como el talento humano, requeridos para el logro de los objetivos organizacionales.
2. 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.
3. Planear y evaluar las políticas, planes y programas bajo su responsabilidad y propone los cambios, ajustes y soluciones que correspondan.

4. Coordinar el diseño, la implantación, la operación, la evaluación y el mejoramiento del control interno, en el área de su competencia; así como velar porque las medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes, razonables y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales, y sean aplicadas cumplidamente por parte de los funcionarios sujetos a su autoridad jerárquica.
5. 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.
6. Planear y coordinar el trabajo con la Gerencia General y con los funcionarios a su cargo, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Anual de Actividades y el Presupuesto de la dependencia a su cargo.
7. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su Dirección y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando el mejoramiento continuo.
8. Firmar actos administrativos finales, mediante el estudio y análisis cuidadoso de los criterios técnicos remitidos, los diagnósticos y demás documentación a su alcance, con el fin de comunicarlos a los interesados.
9. Participar en la preparación del Plan Estratégico Institucional, con base en los requerimientos, las prioridades establecidas y los planteamientos externados por lo usuarios, con el fin de propiciar la realización de las actividades de acuerdo con la visión y misión del ICT, y favorecer la imagen

institucional.

10. 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.
11. 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.
12. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia del proyecto que le presenten clientes tanto internos como externos.
13. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre las decisiones y novedades planteadas, tanto a nivel general del Instituto Costarricense de Turismo como a nivel específico de los asuntos relacionados con la Dirección a su cargo.
14. Revisar, confeccionar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en la Dirección, que según la normativa institucional y el marco legal así lo requieran.
15. Formular, gerenciar y evaluar proyectos estratégicos de interés institucional que trasciendan al ámbito nacional, con el fin de implementar mejoras en



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

los servicios de la gestión pública, o brindar soluciones que atañen a la población en general.

16. Apoyar cuando sea requerido otras labores de la Dirección a su cargo para el cual labora.
17. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la Dirección a su cargo y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
18. Coordinar y negociar asuntos diversos de interés institucional, nacional e internacional, 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.
19. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS

Requisitos:

Académico:

Licenciatura universitaria o posgrado universitario atinente con el cargo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Experiencia:

Diez años en labores profesionales relacionadas con el cargo o con su formación profesional, de los cuales al menos **cinco** años debe de haber supervisado personal profesional.

Requisito Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República.
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Cauciones del ICT.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final de documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión 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 Dirección a su cargo.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Supervisión ejercida:

Debe planear organizar, dirigir, coordinar y supervisar el trabajo a personal técnico, profesional y administrativo, siendo responsable del logro oportuno y efectivo de las actividades dadas a esos colaboradores.

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 ser realizadas con esmero, dedicación y oportunidad, 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.

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 Dirección a su cargo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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.

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:

Se relaciona a nivel interno con superiores, subalternos, a lo externo con funcionarios de alto nivel de instituciones públicas y del sector privado, con el fin de asesorar, brindar y/o solicitar información y atender asuntos de diversa índole tanto nacionales como extranjeros, que deben ser atendidos con los correspondientes grados de confidencialidad, cuidado y discreción.

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 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 y fuera de él, 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.

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 Dirección 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, 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Asesor Legal

Código: AL-007

Clase Homóloga: Gerente de Servicio Civil 1

Ubicación: Asesoría Legal

Naturaleza del Puesto

Planeamiento, dirección, organización, coordinación, evaluación y supervisión de las actividades profesionales, técnicas y administrativas de alto grado de dificultad de la Asesoría Legal; a la Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva y Gerencia General, así como a las diferentes instancias del Instituto Costarricense de Turismo y a los Órganos Desconcentrados, cuyas actividades tienen implicaciones en el ámbito nacional e internacional.

Actividades

1. Planear y coordinar el trabajo con el Gerente General, en correspondencia a las metas y políticas institucionales y a la normativa vigente y con los funcionarios a su cargo, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Anual de Actividades y del Presupuesto del departamento a su cargo.
2. Brindar asesoría legal a cualquiera de las Oficinas del Instituto Costarricense de Turismo en todo el país.
3. Emitir políticas, formular objetivos y programas de trabajo atinentes a la Asesoría Legal, procurando la consecución y asignación oportuna de los

recursos de equipo, humanos y financieros requeridos para el logro de los objetivos institucionales.

4. Coordinar las actividades que se desarrollan en la Asesoría Legal con funcionarios de otras dependencias internas o externas, en procura del trabajo y el conceso del equipo, con el fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten relacionados con la materia de su competencia y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
9. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

presenten usuarios tanto internos como externos.

10. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre las decisiones y novedades planteadas, tanto a nivel general del Instituto Costarricense de Turismo como a nivel específico de los asuntos relacionados con su área de interés.
11. Analizar, aprobar y/o ajustar los informes presentados por el personal a su cargo, asegurando que se ajusten a la rigurosidad legal y que respondan a los objetivos y metas institucionales.
12. 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.
13. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su departamento o con el Instituto como un todo.
14. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos.
15. Coordinar el diseño, la implantación, la operación, la evaluación y el mejoramiento del control interno, en el área de su competencia; así como velar porque las medias de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes, válidas, y porque los funcionarios sujetos a su



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

autoridad jerárquica las apliquen cumplidamente.

16. Analizar, investigar y emitir los criterios legales sobre consultas, recursos administrativos y denuncias que presenten clientes internos y externos.
17. Coordinar actividades o integrar comisiones con funcionarios de la institución 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.
18. Representar a la Institución y llevar a cabo toda la tramitación en los procesos judiciales en que se vea involucrada, como actor o demandado.
19. Redactar contratos, proyectos de reglamentos, decretos o proyectos de ley de interés institucional.
20. Asistir a las sesiones de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, así como de los órganos desconcentrados de la Institución para brindar la asesoría legal respectiva.
21. Colaborar en la planeación de los mecanismos que agilicen los trámites administrativos Institucionales
22. Emitir la calificación legal con respecto a las gestiones para la aprobación de concesiones, cesiones y sometimiento de concesiones en garantía, en la Zona Marítima Terrestre.
23. Dirigir 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.

24. Dirigir la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo y Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo 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

25. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

REQUISITOS DEL CARGO

Requisitos:

Académico:

Licenciatura o posgrado en derecho.

Experiencia:

Ocho años experiencia en labores profesionales relacionadas con el cargo o con su formación profesional, de los cuales al menos **tres** años debe haber supervisado personal profesional.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Legales:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República.
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Cauciones del ICT.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión 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 Asesoría Legal.

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.

Supervisión ejercida:

Debe planear, organizar, dirigir y supervisar el trabajo del personal técnico, profesional y administrativo, siendo responsable del cumplimiento de sus



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

actividades en aras de un logro oportuno y efectivo de las actividades asignadas a esa instancia.

Como Asesor Legal, le corresponde coordinar con otros funcionarios y liderar equipos de trabajo, con el fin de cumplir los objetivos trazados

Responsabilidad por funciones:

Es responsable de brindar criterios legales para asesorar a los más altos niveles jerárquicos de la Institución: Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Órganos Desconcentrados y/o a los funcionarios en general, con el fin de resolver situaciones imprevistas, enfrentar y solucionar problemas en los cuales tanto el método como el objetivo son inciertos o sin precedentes, y en las que la solución requiere nuevas concepciones y puntos de vista creativos. Lo que conlleva a tomar decisiones dentro de las estrategias, políticas, programas, principios y metas generales de la Institución.

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.

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,



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

cuya revelación, sin previa autorización, puede originar conflictos, inconvenientes de trascendencia y perjuicios de diversa índole.

Por relaciones de trabajo:

Las actividades asignadas requieren relación constante con superiores, subalternos, a lo externo con funcionarios de alto nivel de instituciones públicas y del sector privado, nacionales y extranjeras, a fin de asesorar, brindar y/o solicitar información a organismos o empresas a nivel internacional, con el fin de asesorar en aspectos muy diversos y complejos relacionados con políticas o disposiciones institucionales y/o gubernamentales, las cuales deben atenderse con gran confidencialidad, tacto y discreción.

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.

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 y la imagen de Costa Rica como país.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Asistente Gerencial

Código: AG-005

Clase Homóloga: Gerente de Servicio Civil 2

Ubicación: Gerencia General.

Naturaleza del Trabajo

Participación en el planeamiento, dirección, organización, coordinación, evaluación y supervisión en la Gerencia General, desarrollar programas y emitir directrices técnicas y administrativas, así mismo la ejecución de labores orientadas hacia la gerencia de proyectos estratégicos que inciden en la toma de decisiones de impacto y trascendencia a nivel nacional o internacional.

Actividades

1. Emitir políticas, formular objetivos y programas de trabajo atinentes a la Gerencia General, procurando la consecución y asignación oportuna de los recursos de equipo, humanos y financieros requeridos para el logro de los objetivos organizacionales.
2. 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.
3. Planear y evaluar las políticas, planes y programas bajo su responsabilidad y proponer los cambios, ajustes y soluciones que correspondan.

4. Coordinar las actividades que se desarrollan en la Gerencia General, 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.
5. 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.
6. 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.
7. Redactar y revisar informes, reglamentos, instructivos, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros documentos similares que surgen como consecuencia de las labores que realiza.
8. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
9. Velar por el correcto manejo de valores, equipo, maquinaria, archivos, registros, manuales, comprobantes, informes y otros documentos.
10. 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.
11. Emitir directrices internas y externas, normativas y políticas necesarias para la orientación de los procesos del centro de responsabilidad que dirige; proponer cambios y ajustes a la legislación vigente.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. Realizar estudios sobre el comportamiento de variables económicas, sociales, políticas, etc., con el fin de contar con información actualizada que



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

coadyuve a la toma de decisiones.

18. 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.
19. Coordinar actividades o integrar comisiones con funcionarios de la Institución 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.
20. Velar por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que se desarrollan.
21. Asumir las funciones de la Gerencia General por disposición de la Junta Directiva, cuando el titular se ausente.
22. Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
23. Ejecutar otras tareas propias del cargo o de un nivel similar, según sean las necesidades institucionales.
24. Revisar y verificar la documentación contenida en los expedientes donde se sugiere la cancelación de la declaratoria turística o del CST, de conformidad con la normativa vigente.
25. Revisar y preparar lo que corresponda en los casos específicos para la cancelación de los contratos turísticos amparados a la Ley 6990, posterior al acuerdo tomado por la Comisión Reguladora de Turismo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

26. Organizar, coordinar y supervisar la preparación de diferentes informes técnicos, y material de publicidad sobre las actividades que se realizan en la Gerencia General, y que están a su cargo.
27. Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de las actividades del Plan Anual y del Presupuesto de la Gerencia General, y del Institucional.
28. Participar en el control y seguimiento de los acuerdos de Junta Directiva, así como en otras directrices, recomendaciones o disposiciones planteadas por las diferentes Direcciones y/o Departamentos, la Auditoría institucional, la Contraloría General de la República, el Ministerio de Hacienda u otras entidades competentes.
29. Colaborar en la planeación e implementación de los mecanismos que agilicen los trámites administrativos de la Gerencia General, de otras dependencias y los institucionales.
30. Coordinar periódicamente con funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas en asuntos de interés institucional.
31. Regular, supervisar y controlar el movimiento de documentos a su cargo, con diversa información emanada de las Direcciones para la Gerencia General, o de esta instancia para el Despacho del Ministro, Junta Directiva o para lo externo de la Institución.
32. Coordinar, y colaborar en la preparación de manuales de procedimientos, uso de formularios, reglamentos internos y otros documentos similares



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

empleados en la institución y velar por que los mismos se encuentren actualizados y en funcionamiento.

33. Dar seguimiento a las diferentes acciones tomadas y cuya resolución corresponde a otras Direcciones o Departamentos, a efecto de que los trámites se concreten en el tiempo definido.
34. Representar a la Gerencia General en eventos de interés institucional, asistiendo a reuniones, dictando charlas, en donde se exponga la política institucional, a fin de velar por el cumplimiento del Plan de Desarrollo Turístico y el Programa de Gobierno.
35. Dirigir 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.
36. Dirigir 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
37. Coordinar la elaboración, desarrollo y seguimiento del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

38. Facilitar la toma de decisiones y acuerdos entre distintas dependencias internas o externas a la Institución, en asuntos extraordinarios o proyectos específicos de interés institucional o nacional.

39. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS

Requisitos:

Académico:

Licenciatura universitaria o posgrado universitario atinente con el cargo.

Experiencia:

Diez años en labores profesionales relacionadas con el cargo o con su formación profesional, de los cuales al menos **cinco** años debe de haber supervisado personal profesional.

Requisito Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República.

- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Caucciones del ICT.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión 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 Gerencia General.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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

Supervisión 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

cual es imprescindible para la definición de políticas y toma de decisiones de trascendencia nacional.

Las labores exigen ser realizadas con esmero, dedicación y oportunidad, 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.

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 de la Gerencia General.

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.

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 de trabajo con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y empresas privadas, nacionales e internacionales y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y confidencialidad.

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.

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. 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

el desenvolvimiento organizacional de la Gerencia General, 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Gestor de Turismo 1 TI

Código: GT1TI-001

Clase Homóloga: Técnico en Informática de Servicio Civil 2

Ubicación: Departamento de Tecnologías de Información.

Naturaleza del Puesto

Ejecución de labores técnicas difíciles relacionadas con el mantenimiento de los recursos informáticos.

Actividades

1. Planear y organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Ejecutar labores técnicas de gran dificultad o asistir a personal de mayor nivel en la ejecución de investigaciones, análisis, actividades y otras labores administrativas relacionada con el campo de la actividad.
3. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten usuarios tanto internos como externos.
4. Colaborar en el establecimiento de nuevos métodos de análisis o en la modificación de los existentes, determinación de criterios normativos, preparación de planes de trabajo, organización e instalación de nuevos servicios, racionalización de procedimientos operativos y administrativos,

determinación de necesidades de equipo, mobiliario y útiles, y otros similares.

5. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su proceso y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
6. Asistir a reuniones con superiores y compañeros, 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.
7. Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo.
8. Redactar y revisar informes técnicos, memorandos, cartas, mensajes y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.
9. Mantener controles variados sobre las diferentes actividades que tiene bajo su responsabilidad, velando por que se cumplan de acuerdo con los planes establecidos y se tomen las medidas de control interno para minimizar la comisión de errores que atenten contra los objetivos organizacionales.
10. Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que desarrolla.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

11. Revisar y corregir documentos variados, producto de la labor que realiza y velar por su correcto trámite.
12. Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
13. Detectar, corregir y/o informar sobre fallas del equipo de cómputo del proceso.
14. Brindar mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos utilizados.
15. Coordinar con proveedores para que efectúe las reparaciones en caso de equipo en garantía o bajo contrato de mantenimiento.
16. Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores principales (a nivel de hardware).
17. Mantener el control y llevar un inventario del equipo de cómputo y software instalado y autorizado.
18. Realizar los cambios de software y/o hardware del proceso, según las necesidades que se presenten.
19. Revisar que el equipo nuevo cumpla con los requerimientos solicitados y ofertados por el proveedor.
20. Atender consultas relacionadas con el usuario final relativas a software de oficina y funcionamiento de equipo de cómputo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

21. Elaborar especificaciones técnicas para la compra de equipos y software de usuario final, así como evaluar las ofertas que se presenten.
22. Instalar y configurar el Hardware y Software
23. Revisar y/o evaluar los productos entregados por las empresas que contrata el Departamento.
24. Mantener una adecuada documentación de las labores y procedimientos que realiza y ejecuta en materia de su especialidad.
25. Velar por el cumplimiento y aplicación de las políticas y normas de seguridad establecidas.
26. Realizar y mantener estadísticas sobre las fallas que se presenten en los equipos.
27. Custodiar y mantener un estricto control sobre las licencias de software.
28. Apoyar cuando sea requerido otras labores.
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Segundo año aprobado en todas aquellas carreras cuyo título se certifique en informática o computación o que en sus énfasis esta dicha disciplina.

Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de Técnico en todas aquellas carreras cuyo título se certifique en informática o computación o que en sus énfasis esta dicha disciplina.

Conocimientos

Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Trabaja siguiendo instrucciones y normas establecidas en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes que presenta, la apreciación de la calidad del trabajo y los resultados obtenidos.

La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta y la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se deriven del desempeño de las labores asignadas.

Supervisión Ejercida:

No le corresponde ejercer supervisión de personal.

Responsabilidad por funciones:

Es responsable porque las tareas y actividades que se le asignen se cumplan con esmero, eficiencia y oportunidad. Además, es responsable por las actividades de mantenimiento de los recursos informáticos conexos con la operación de los sistemas complementarios del computador principal.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Por relaciones de trabajo:

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas y público en general, 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 han asignado para el cumplimiento de sus actividades.

Condiciones de trabajo:

Generalmente labora en condiciones normales de una oficina. No obstante, dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución donde se ubica el puesto, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país (incluso conduciendo vehículos oficiales). Le puede corresponder también laborar fuera del horario ordinario establecido si las necesidades institucionales así lo ameritan.

Consecuencia del error:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños del equipo de cómputo en uso o atrasos de mucha consideración, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.



Clase: Ejecutivo de Turismo 1 TI Código: ET1TI-002

Clase Homóloga: Profesional en Informática 1 A

Ubicación: Departamento de Tecnologías de Información

Naturaleza del Trabajo

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una carrera universitaria propia del área de informática para brindar asistencia técnica a personal de mayor nivel en la realización de investigaciones, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y documentación de sistemas de información, desarrollo de programas y aplicaciones; o de investigación relacionados con la administración del sistema operativo, administración de red de teleproceso y bases de datos en las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto Costarricense de Turismo, además de la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

Actividades

1. Planear y organizar su trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. 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.
3. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de la dirección o departamento, buscando un mejoramiento continuo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

4. 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.
5. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten usuarios tanto internos como externos.
6. 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.
7. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su dirección.
8. Colaborar con otros funcionarios del Instituto o de otras entidades públicas o privadas relacionadas con el ICT, en la coordinación y elaboración de proyectos de su área de especialidad.
9. Velar por el cumplimiento de las actividades definidas para el desarrollo de proyectos relacionadas con su área de especialidad.
10. Ejecutar las actividades profesionales que según el procedimiento, Dirección, Departamento o Unidad al cual está adscrito, le corresponden.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

11. Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
12. Procesar, analizar y administrar diversa información que utilizará para la ejecución de sus actividades o la de otros funcionarios del Instituto.
13. 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.
14. Colaborar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo y del Plan Operativo Institucional 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.
15. Diseñar y mantener actualizados los diagramas de red de datos, así como el Inventario de los equipos que conforman la misma.
16. Velar porque en la red de datos LAN y WAN se utilicen y mantengan estándares de calidad.
17. Atender y corregir las averías de comunicación, que se presenten en los equipos de telecomunicaciones, servidores de red y en la red de datos.
18. Coordinar y brindar mantenimiento preventivo y correctivo a la plataforma de redes existente en la Institución.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

19. Efectuar la administración y mantenimiento de la seguridad y auditoría de la plataforma de dominio de la red, recursos de la plataforma de correo electrónico, recursos y aplicaciones de la Intranet Corporativa, software antivirus, Internet, así como monitorear la red.
20. Mantener actualizada la documentación y configuración de la red, eliminar o agregar dispositivos de red y realizar los cambios físicos en la misma de acuerdo a las necesidades.
21. Coordinar con el proveedor todas las actividades relacionadas con la compra de dispositivos, materiales y nuevos tirajes de cableado estructurado.
22. Colaborar y apoyar en la administración de la Intranet y la red de datos (actualizar, añadir o eliminar usuarios, accesos locales y remotos, permisos y buzones de correo.), así como realizar labores de programación para dar mantenimiento a las mismas.
23. Colaborar en labores de programación para atender solicitudes de mantenimiento de sistemas menores que le sean solicitados.
24. Diseñar, administrar y ejecutar procedimientos de respaldo y recuperación de la información de los servidores de la red y correo electrónico.
25. Optimizar, programar, brindar soporte y velar por los dispositivos y recursos de telecomunicaciones (firewall, enrutadores, switch, módems, hubs, etc) para un mejor control del tráfico y desempeño de la red.
26. Mantener un control sobre los equipos de telecomunicaciones y servidores,



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

así como del software y las licencias que estén instaladas en éstos.

27. Elaborar carteles, términos de referencia o especificaciones técnicas para la contratación de hardware y software, así como evaluar las ofertas que se presenten.
28. Velar por el adecuado funcionamiento del hardware y software a su cargo.
29. Revisar y/o evaluar los productos entregados por las empresas que contrata el Departamento en el campo de las LAN y WAN.
30. Apoyar cuando sea requerido otras labores de la dirección o departamento o unidad para la cual labora.
31. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que se le sean asignadas por su superior inmediato.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Académico:

Bachiller universitario en todas aquellas carreras cuyo título se certifique en informática o computación o que en sus énfasis esta dicha disciplina.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Legal:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Caucciones del ICT.

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

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Las actividades asignadas las ejecuta 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.

La evaluación se da 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.

Supervisión ejercida:

No le corresponde ejercer supervisión formal, pero dependiendo del cargo y las necesidades de servicio, le podría corresponder eventualmente coordinar actividades en las que participan funcionarios de menor nivel (técnicos de informática, operadores y programadores).

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,



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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:

Las actividades asignadas requieren relación constante con superiores, usuarios internos, empresas estatales y privadas, nacionales e internacionales para investigar, manejar y brindar criterios profesionales o dar asesoría, 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 que desarrolla, así como reportar cualquier falla para el mantenimiento respectivo. Le corresponde, cuando sea necesario, brindar informes sobre el estado del equipo, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo.

Condiciones de trabajo:

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

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 como entidad estatal, y/o afectaría directamente la imagen de Costa Rica como destino turístico.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Ejecutivo de Turismo 3 TI

Código: ET3TI-003

Clase Homóloga: Profesional en Informática 3

Ubicación: Departamento de Tecnologías de Información

Naturaleza del Trabajo

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una carrera universitaria en el área de informática, así como el criterio de experto para brindar asistencia a personal gerencial y directivo en actividades tales como investigación, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y documentación de sistemas de información, auditoría de sistemas, desarrollo de aplicaciones específicas para las unidades organizacionales; uso de los recursos tecnológicos relacionados con la administración del sistema operativo, administración de la red e infraestructura y administración de bases de datos o coordinación de procesos de trabajo de impacto y necesidad a nivel nacional, así como velar por la Seguridad Informática involucrada en la plataforma instalada y la administración y desarrollo de proyectos de T.I.

Actividades

1. Diseñar, supervisar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis, asesorías y otras actividades, propias del campo de actividad del puesto que desempeña.
2. Planear, organizar y coordinar sus actividades y/o las de un equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.

3. Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presenten en su campo de actividad y proponer las posibles modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos, buscando un mejoramiento continuo.
4. 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.
5. 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.
6. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (consultas, informes y otros) en materia de su especialidad que le presenten usuarios tanto internos como externos.
7. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su departamento.
8. 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.
9. Aplicar normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

10. Organizar y asesorar a otros funcionarios del Instituto y supervisar a otras entidades relacionadas, en la elaboración de proyectos de su área de especialidad.
11. 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.
12. Velar por el cumplimiento y seguimiento de las actividades definidas para el desarrollo de proyectos relacionados con su área de especialidad.
13. Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo y del Sistema de Evaluación 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.
14. Realizar investigaciones para determinar la factibilidad de proyectos de tecnología de información estratégicos para la institución, procurando que los mismos mejoren la calidad y oportunidad de los servicios sustantivos que se brindan a los usuarios.
15. Diseñar, desarrollar e implementar investigaciones tecnológicas para procesos de trabajo complejos, de impacto a nivel nacional, así como brindar el seguimiento correspondiente.
16. Coordinar procesos de trabajo o proyectos tecnológicos estratégicos, asignando, orientando y revisando las labores técnicas que realizan funcionarios de menor nivel, procurando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el período correspondiente.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

17. Crear manuales de operación, instructivos y otros medios técnicos similares, que muestran la secuencia del proceso automatizado en proyectos que permitan almacenar la documentación del sistema de información tanto en el nivel técnico como en el de usuario, según las normas y otros estándares vigentes en su respectiva Unidad.
18. Capacitar a usuarios en el uso de sistemas de información, aplicaciones, y uso de software, según necesidades específicas.
19. Dirigir, supervisar y evaluar la implantación de metodologías de trabajo, procedimientos, y controles para la realización de las actividades y solución de problemas referentes a las labores profesionales que realiza.
20. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan y velar por que se cumplan en los plazos y fechas establecidos.
21. Velar porque los cambios o ajustes tecnológicos no comprometan la seguridad de los mismos, y además respondan a necesidades importantes para las labores de la dependencia solicitante y en general de la Institución.
22. Elaborar términos de referencia y requerimientos, y revisar carteles para contrataciones y evaluar las ofertas que se presenten.
23. Revisar y/o evaluar los productos y/o servicios entregados por las empresas que contrata el Departamento.
24. Atender y resolver las consultas planteadas por sus superiores, compañeros de trabajo y usuarios en general.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

25. Apoyar cuando sea requerido otras labores del departamento para el cual labora.

26. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Formación Académica:

Licenciatura en todas aquellas carreras cuyo título se certifique en informática o computación o que en sus énfasis esta dicha disciplina.

Experiencia:

- **Cinco** años experiencia en labores profesionales relacionadas con el cargo o bien con su formación profesional.

Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República (Ver tabla de declarantes)



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Cauciones del ICT. (Ver Tabla de caucionantes)

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 servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Trabaja con independencia, siguiendo la política institucional y la legislación aplicable a 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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, planes de trabajo, 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.

Supervisión 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 o servicios institucionales de impacto a nivel nacional y que son vitales para el desarrollo de las actividades relacionadas con la Institución, así como por su participación en otras actividades y comisiones que contribuyen al logro institucional.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Las funciones asignadas requieren utilizar los principios y técnicas propias de una profesión específica, para planear, coordinar y/o integrar, y asesorar diferentes actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución, lo cual conlleva a la toma de decisiones sobre las actividades relacionadas con su puesto y de otros puestos técnicos y operativos.

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.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Condiciones de Trabajo:

Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo, 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.

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.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

Clase: Jefe de Departamento TI

Código: JDTI-004

Clase Homóloga: Profesional Jefe en Informática 3

Ubicación: Departamento de Tecnologías de Información

Naturaleza del Trabajo

Planeamiento, dirección, coordinación, organización y supervisión de las labores administrativas, técnicas y profesionales que se realizan en un centro de informática especializado y complejo, que desarrolla sistemas y mantiene programas informáticos con servicios de impacto y trascendencia nacional.

Actividades

1. Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las labores tecnológicas y administrativas del Departamento que dirige, velando porque los sistemas de información y aplicaciones de ámbito nacional en el campo informático, se desarrollen con base en las necesidades institucionales y de sus usuarios.
2. Implementar métodos y procedimientos de trabajo y de control en el Departamento que dirige, con el fin de lograr los objetivos propuestos.
3. Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando porque las mismas se desarrollen en apego a los principios técnicos de su campo de actividad y a las necesidades de los usuarios.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

4. Evaluar los resultados de los planes y proyectos bajo su responsabilidad, mediante lineamientos establecidos, con el fin de proponer los cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos fijados.
5. Velar por la correcta aplicación de las normas, disposiciones y reglamentos que regulan o tengan relación con la materia informática, así como el control administrativo y disciplinario de sus colaboradores.
6. Resolver consultas técnicas que le plantean sus colaboradores, compañeros de trabajo y usuarios en general, respecto al funcionamiento de los sistemas y aplicaciones informáticas, soporte técnico y tecnologías de información en general.
7. Coordinar los proyectos de informática asignados a su Departamento con funcionarios de otras unidades organizativas.
8. Procurar el desarrollo laboral de sus colaboradores mediante procesos de capacitación permanente, asimismo velar por el bienestar laboral de los mismos, con el fin de mejorar su desempeño laboral y por ende el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
9. Motivar a sus colaboradores en la implementación 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.
10. 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.

11. 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.
12. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en el Departamento bajo su responsabilidad, velando porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
13. Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en el Departamento bajo su responsabilidad, sean preparados de forma correcta de acuerdo con los programas respectivos.
14. Impartir charlas, cursos y otras actividades de capacitación, sobre temas relacionados con su campo de actividad o formación.
15. Coordinar el estudio de factibilidad, diseño, desarrollo, ejecución, mantenimiento y documentación de proyectos de tecnología para el desarrollo de actividades sustantivas y de apoyo de la institución,
16. Definir los aspectos estratégicos en cuanto a orientaciones y necesidades de información de corto y mediano plazo de la Institución. en coordinación con los interesados y responsables de los Departamentos o Unidades.
17. Asesorar al grupo de trabajo, en los procesos de prueba, desarrollo y evaluación de los proyectos de sistemas de información de gran dificultad.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

18. Brindar asesoría técnica y/o participar en la confección de carteles de licitación o compras directas que tengan relación con Hardware o Software a adquirir para la institución. Posteriormente, evaluar ofertas, adjudicar, dar recibido conforme a los productos o servicios entregados por el proveedor y aprobar las correspondientes gestiones de pago.
19. Dictar normas, políticas, procedimientos, recomendaciones y técnicas para el adecuado uso de las herramientas de tecnología de información y comunicación disponibles en la Institución.
20. Organizar, planificar y dirigir las necesidades que, en el campo de las tecnologías de información, requiera la Institución, mediante proyectos y estrategias organizacionales, para satisfacer las necesidades de usuarios internos y externos.
21. Coordinar el estudio de factibilidad, el diseño, desarrollo, ejecución, mantenimiento, documentación y seguimiento de proyectos relacionados con tecnologías de información y comunicación, fundamentales para el desarrollo de actividades sustantivas y de apoyo de la institución.
22. Dirigir 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.
23. Dirigir la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

24. Dirigir la elaboración, desarrollo y seguimiento del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo 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.
25. Conocer y autorizar requerimientos de mantenimiento de sistemas y reportes de fallas en equipos planteados por los usuarios.
26. Dictar normas, políticas, procedimientos, recomendaciones y técnicas relacionadas con seguridad informática tanto física como lógica.
27. Dictar normas, políticas, procedimientos, recomendaciones y técnicas relacionadas con planes de contingencia para la protección de la información y la continuidad de los servicios.
28. Ejecutar otras tareas relacionadas con la especialidad del puesto o con su formación.

PERFIL DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS:

Requisitos:

Formación Académica:

Licenciatura o posgrado en todas aquellas carreras cuyo título se certifique en informática o computación o que en sus énfasis esté dicha disciplina.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

Experiencia:

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

Legal:

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República
- Rendir garantía o póliza de fidelidad, por ley expresa y según Reglamento de Caucciones del ICT.

PERFIL DE COMPETENCIAS

Ver al final del documento.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida:

Trabaja con independencia técnica, siguiendo la política, plan estratégico y operativo de la institución, los procedimientos y métodos establecidos, la legislación y principios que regula su campo de actividad. Requiere de juicio para



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

manejar información, procedimientos o políticas sobre cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades.

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, coordinar y dirigir, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

Supervisión ejercida:

Le corresponde organizar, coordinar, asignar y supervisar el trabajo de técnicos y profesionales en informática, 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, debe prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y acertada.

Es responsable por el trabajo asignado a sus colaboradores, por lo cual debe dar seguimiento para que éste reúna las características de calidad y oportunidad



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

requeridas. 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 del Departamento bajo su responsabilidad

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.

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 sus 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Departamento de Gestión del Talento Humano

Manual Institucional de Clases

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.

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 institucional a nivel nacional, como la imagen del país como destino turístico.

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.

PERFIL DE COMPETENCIAS POR UNIDADES

Presidencia Ejecutiva

TRABAJADOR DE SERVICIOS DE APOYO

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Secretaria de Actas

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
COMUNICACIÓN			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
COMUNICACIÓN			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

GERENCIA GENERAL

Gerente General

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	X			
INTEGRIDAD - RESPETO	X			
PASION POR EL SERVICIO		X		
PRODUCTIVIDAD	X			
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS	X			
LIDERAR CON EL EJEMPLO	X			
VISIÓN ESTRATEGICA	X			
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN		X		
COMUNICACIÓN	X			
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN	X			
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO	X			

Asistente Gerencial

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS		X		
LIDERAR CON EL EJEMPLO		X		
VISIÓN ESTRATEGICA	X			
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Contralor de Servicios

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD – RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
COMUNICACIÓN			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN			X	
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Ejecutivo de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Gestor de Turismo 2

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Secretaría Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Asesoría Legal

Asesor Legal

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS		X		
INTEGRIDAD - RESPETO		X		
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS		X		
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISION ESTRATEGICA		X		
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACION Y ORGANIZACION			X	
CREDIBILIDAD TECNICA		X		
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN		X		
PERSPECTIVA DEL NEGOCIO			X	

Coordinador

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACION Y ORGANIZACION			X	
CREDIBILIDAD TECNICA			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN			X	
PERSPECTIVA DEL NEGOCIO			X	

Ejecutivo de Turismo 3

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACION Y ORGANIZACION			X	
CREDIBILIDAD TECNICA			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA DEL NEGOCIO				X

Ejecutivo de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACION Y ORGANIZACION			X	
CREDIBILIDAD TECNICA				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA DEL NEGOCIO				X

Oficinista

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACION Y ORGANIZACION				X
CREDIBILIDAD TECNICA				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA DEL NEGOCIO				X

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACION Y ORGANIZACION			X	
CREDIBILIDAD TECNICA				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA DEL NEGOCIO				X

Auditoría Interna

Auditor Interno

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS		X		
INTEGRIDAD - RESPETO		X		
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD		X		
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO		X		
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		X		
CREDIBILIDAD TÉCNICA		X		
PENSAMIENTO ANÁLITICO		X		

Coordinador

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD		X		
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
PENSAMIENTO ANÁLITICO		X		

Ejecutivo de Turismo 3

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PENSAMIENTO ANÁLITICO				X

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PENSAMIENTO ANÁLITICO			X	

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Asesor de Planificación

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS		X		
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS		X		
LIDERAR CON EL EJEMPLO		X		
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X		
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO		X		

Ejecutivo de Turismo 3

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PENSAMIENTO ANALÍTICO				X

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PENSAMIENTO ANALÍTICO				X

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Jefe de Departamento TI

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS		X		
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD		X		
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN		X		
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO		X		

Ejecutivo de Turismo 3 TI

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Ejecutivo de Turismo 1 TI

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Gestor de Turismo 1 TI

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

CIMAT

Director Ejecutivo

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	X			
INTEGRIDAD - RESPETO	X			
PASION POR EL SERVICIO	X			
PRODUCTIVIDAD		X		
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS		X		
LIDERAR CON EL EJEMPLO		X		
VISIÓN ESTRATEGICA	X			
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN		X		
COMUNICACIÓN	X			
CREDIBILIDAD TÉCNICA	X			
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO	X			

Ejecutivo de Turismo 3

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Proyecto Golfo de Papagayo

Director Ejecutivo

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	X			
INTEGRIDAD - RESPETO	X			
PASION POR EL SERVICIO	X			
PRODUCTIVIDAD		X		
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS		X		
LIDERAR CON EL EJEMPLO		X		
VISION ESTRATEGICA	X			
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN		X		
COMUNICACIÓN	X			
CREDIBILIDAD TÉCNICA	X			
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO	X			

Ejecutivo de Turismo 3

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Ejecutivo de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Gestor de Turismo 2

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Asistente de Turismo

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Dirección de Planeamiento y Desarrollo

Director

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	X			
INTEGRIDAD - RESPETO	X			
PASION POR EL SERVICIO	X			
PRODUCTIVIDAD		X		
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS		X		
LIDERAR CON EL EJEMPLO		X		
VISIÓN ESTRATEGICA		X		
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN		X		
COMUNICACIÓN	X			
CREDIBILIDAD TÉCNICA	X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X			

Jefe de Departamento

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS		X		
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
COMUNICACIÓN		X		
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X		

Coordinador

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X	

Ejecutivo de Turismo 3

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PENSAMIENTO ANALÍTICO				X

Ejecutivo de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PENSAMIENTO ANALÍTICO				X

Gestor de Turismo 2

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X	

Gestor de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X	

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PENSAMIENTO ANALÍTICO				X

Dirección de Gestión y Asesoría Turística

Director

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	X			
INTEGRIDAD - RESPETO	X			
PASION POR EL SERVICIO		X		
PRODUCTIVIDAD	X			
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS		X		
LIDERAR CON EL EJEMPLO		X		
VISION ESTRATEGICA	X			
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN		X		
COMUNICACIÓN	X			
CREDIBILIDAD TÉCNICA	X			
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO	X			

Jefe de Departamento

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS		X		
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
COMUNICACIÓN		X		
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO		X		

Coordinador

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Ejecutivo de Turismo 3

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Ejecutivo de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Gestor de Turismo 2

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Trabajador Operativo

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Dirección de Mercadeo

Jefe de Departamento

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS		X		
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
COMUNICACIÓN		X		
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO		X		

Coordinador

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN			X	
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Ejecutivo de Turismo 3

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Ejecutivo de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Gestor de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CALIDAD CON INNOVACIÓN				X
COMUNICACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Dirección Administrativa Financiera

Director

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	X			
INTEGRIDAD - RESPETO	X			
PASION POR EL SERVICIO		X		
PRODUCTIVIDAD	X			
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS		X		
LIDERAR CON EL EJEMPLO	X			
VISION ESTRATEGICA	X			
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		X		
CREDIBILIDAD TÉCNICA	X			
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN	X			
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO		X		

Jefe de Departamento

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO		X		
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS		X		
LIDERAR CON EL EJEMPLO		X		
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA		X		
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN		X		
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Coordinador

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO		X		
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
GERENCIALES				
CONDUCCION DE PERSONAS			X	
LIDERAR CON EL EJEMPLO			X	
VISIÓN ESTRATEGICA			X	
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA		X		
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN		X		
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Ejecutivo de Turismo 3

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Ejecutivo de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Gestor de Turismo 2

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO			X	
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD			X	
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Gestor de Turismo 1

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS			X	
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD			X	
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA			X	
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO			X	

Secretaria Ejecutiva

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO			X	
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Trabajador de Servicios de Mantenimiento

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X

Trabajador Operativo

CARDINALES	A	B	C	D
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS				X
INTEGRIDAD - RESPETO				X
PASION POR EL SERVICIO				X
PRODUCTIVIDAD				X
FUNCIONALES				
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X
CREDIBILIDAD TÉCNICA				X
INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN				X
PERSPECTIVA GLOBAL DEL NEGOCIO				X



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Departamento de Gestión del Talento Humano
Manual Institucional de Clases

BITACORA DE CONTROL PARA ACTUALIZACIONES DEL MANUAL DE CLASES INSTITUCIONAL

Fecha última de revisión	N° de revisión	Resumen de cambios	Responsable y firma de Encargado de realizar los cambios	Nombre y firma de quien aprueba los cambios
26/02/2021	R-2-2021	Se cambia la nomenclatura del Departamento para que se lea Departamento de Administración Tributaria, según oficio G-0323-2021		