



MANUAL INSTITUCIONAL INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

HISTÓRICO MANUAL INSTITUCIONAL DE CLASES Creado con Resolución DG-095-96		
Resolución	Clases	Detalle
DG-088-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Médico Veterinario 	Se elimina la Clase
DG-098-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Formador para el Trabajo 1 A y B 	Se modifica la codificación a la clase
DG-121-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Gestor Técnico • Formador para el Trabajo 3 • Formador para el Trabajo 4 • Gestor Administrativo • Profesional de Apoyo 3 • Profesional de Apoyo 4 	Se modifica la resolución DG-095-96 del 10-11-96. Se ajustaron estas clases a los perfiles directivos de los estratos profesional y gerencial.
DG-148-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajador Operativo 1-INA (G. de E) • Trabajador Operativo 2-INA (G. de E) • Conductor del INA • Operador de Maquinaria-INA • Trabajador Calificado-INA (G. de E) • Asistente Administrativo y de Servicios 1-INA (G. de E) • Asistente Administrativo y de Servicios 2- INA (G. de E) • Asistente Administrativo y de Servicios 3- INA (G. de E) • Técnico de Apoyo 1-INA (G. de E) • Técnico de Apoyo 2-INA (G. de E) • Técnico de Apoyo 3-INA (G. de E) • Técnico Informático- INA (G. de E) 	Se crean las clases
DG-148-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajador Operativo General 1, Grupo A, B y C • Trabajador Operativo General 2, Grupo A • Asistente Administrativo y de Servicios 1, Grupo A • Asistente Administrativo y de Servicios 2, Grupo A • Técnico de Apoyo 1, Grupo A • Técnico de Apoyo 2, Grupo A 	Se elimina la Clase
DG-148-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajador Operativo General 2, Grupo B y C • Asistente Administrativo y de Servicios 1, Grupo B • Asistente Administrativo y de Servicios 2, Grupo B 	Clases transitorias (no se deben usar para nuevos puestos)



	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de Apoyo 1, Grupo B • Técnico de Apoyo 2, Grupo B 	
DG-065-2020 Gaceta No. 178, Alcance No.187 del 21-07-2020	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico Informático INA (G. de E.) • Médico – INA • Enfermera – INA • Profesional de Apoyo 1 (G. de E.) Grupo A – INA • Profesional de Apoyo 1 (G. de E.) Grupo B – INA • Profesional de Apoyo 2 (G. de E.) – INA • Profesional de Apoyo 3 (G. de E.) – INA • Profesional de Apoyo 4 (G. de E.) – INA • Gestor Administrativo – INA • Gestor Técnico - INA 	Clases eliminadas
DG-065-2020 Gaceta No. 178, Alcance No.187 del 21-07-2020	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajador Operativo 1 - INA (G. de E.) • Trabajador Operativo 2 - INA (G. de E.) • Conductor del INA • Operador de Maquinaria – INA • Trabajador Calificado – INA (G. de E.) • Asistente Administrativo y de Servicios 1 – INA (G. de E.) • Asistente Administrativo y de Servicios 2 – INA (G. de E.) • Asistente Administrativo y de Servicios 3 – INA (G. de E.) • Técnico de Apoyo 1– INA (G. de E.) • Técnico de Apoyo 2 – INA (G. de E.) • Técnico de Apoyo 3 – INA (G. de E.) • Trabajador Operativo General INA 2 (G. de E.) Grupo B – INA • Trabajador Operativo General INA 2 (G. de E.) Grupo C – INA • Asistente Administrativo y Servicios 1 (G. de E.) Grupo B – INA • Asistente Administrativo y Servicios 2 (G. de E.) Grupo B – INA • Técnico de Apoyo 1 (G. de E.) Grupo B – INA • Técnico de Apoyo 2 (G. de E.) Grupo B – INA 	Clases Transitorias (no se deben usar para nuevos puestos)
Informe Técnico AOTC-UOT-INF-010-2021 del 01-11-2021 y Resolución DG-109-2021 del 22-11-2021 publicada en La Gaceta No. 233 del 03-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Formador para el Trabajo 1 (G. de E.) Grupo A-INA 	Adiciona un grupo alternativo de requisitos y será únicamente de aplicación: “Para los puestos ubicados en el Subsector de Idiomas del Núcleo del Sector Comercio y Servicios,



<p>Aviso DG-AV-010-2021 del 25-11-2021</p>		<p>el requisito mínimo alternativo de aplicación exclusiva es el siguiente:</p> <p>Bachillerato en Educación Media o título equivalente; y certificación de proficiencia, o certificación o constancia emitida por una instancia pública o privada competente, que garantice el conocimiento, competencia y dominio del idioma o lenguaje requerido para el desempeño del cargo específico; y tres años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, especialidad, cargo o formación requerida para el desempeño del mismo.”</p>
<p>Informe Técnico AOTC-UOT-INF-013-2021 del 14-12-2021 del Área de Organización del Trabajo y Compensaciones de la DGSC y la Resolución DG-3-2022 del 06-01-2022 publicada en La Gaceta No.18 del 28 de enero 2022 Aviso DG-AV-1-2022, Resuelve en el Artículo 1º lo siguiente:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formador para el Trabajo 4 -INA 	<p>Cambiar el requisito de Experiencia en Supervisión de Personal: Superior a veinticuatro meses de experiencia en la supervisión de labores profesionales, de los cuales doce meses debe haber sido adquirida en Instituciones del Sector Público.</p>



INDICE

ESTRATO PROFESIONAL
Formador para el Trabajo 1
Formador para el Trabajo 2
Formador para el Trabajo 3
Formador para el Trabajo 4



FORMADOR PARA EL TRABAJO 1 (G. de E.) (Resol. DG-357-2005, 05/01/06)

Código: ver Grupos

NATURALEZA DEL TRABAJO

Resolución Dg-063-97. Modifica el aparte “Naturaleza del Trabajo” de la clase Formador para el Trabajo 1, para que se lea como sigue:

Participa en la planificación, ejecución, control y evaluación de las diversas etapas de los procesos requerimientos para las distintas modalidades de acciones formativas en los sectores productivos que atiende el INA, así como aquellas propias del campo de la orientación vocacional, curriculum, trabajo social, entre otros, tanto en forma individual como en equipo de trabajo.

ACTIVIDADES GENERALES

Participa en la realización de proyectos regionales, de sectores productivos orientados a la investigación y detección de necesidades de mercados, de diseño y rediseño curriculares, renovación y preparación de material didáctico y programas de estudio, orientación vocacional y trabajo social que permitan a la institución el cumplimiento de sus objetivos y misión, así como en aquellos relacionados con el impacto, organización, control y evaluación de las acciones formativas desarrolladas en sus diferentes modalidades y ámbitos de acción institucional.

Imparte acciones formativas en diferentes modalidades y participa en las construcciones evaluativas teóricas y prácticas para medir el progreso de enseñanza aprendizaje de los formandos, en las certificaciones para la habilitación ocupacional, elaboración de perfiles ocupacionales.

Participa en proyectos de investigación que permitan obtener información para el desarrollo del Centro de Formación y de las acciones formativas en el área de influencia geográfica, así como la evaluación del desarrollo e impacto social de las acciones tanto de índole formativa como de proyección comunal.

Planea, desarrolla y ejecuta programas tanto de orientación vocacional como de ayuda, bienestar y desarrollo personal de los clientes que participan en las diferentes modalidades de formación y certificación.



Brinda asesoría en el área de su especialidad tanto a los clientes internos y externos identificados en personas físicas, empresas, procesos, proyectos o unidades organizativas institucionales.

Participa en los diferentes procesos y proyectos tanto en forma individual como miembro de equipos de trabajo o como encargado directo de una fase o totalidad de un proyecto de interés institucional o aquellas que le asigne el facilitador del área correspondiente.

Participa en actividades propias de su área técnica en misiones internacionales en el acopio, desarrollo y transferencias de tecnología.

En la ejecución del trabajo se deben atender otras actividades acordes con el nivel de la clase.

FACTORES GENERALES

Responsabilidad:

Es responsable por el cumplimiento en costo, tiempo y oportunidad de los objetivos que se le confieran de conformidad con las programaciones y estándares de producción establecidos, tanto en las funciones de aplicación y desarrollo de acciones formativas, como en el ejercicio de los diferentes roles que se le confieren, así como por el adecuado uso y estado de conservación de los equipos, herramientas, instalaciones, materiales y medios tecnológicos que se asignen para el adecuado desempeño del trabajo y por el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene del trabajo; valores éticos y morales que su función exige.

De igual forma resulta responsable por los aportes y contribuciones que efectúe y por los errores en que incurra, provocando atrasos y pérdidas o incumplimiento de compromisos institucionales.

Condiciones de Trabajo:

El trabajo se desarrolla generalmente en condiciones ambientales propias del rol que se encuentra desempeñando exponiéndose a condiciones de humedad y polvo y a eventualidades de riesgos de accidentes por el uso y exposición a materiales, maquinaria y equipos, en cuyo caso debe observar las disposiciones de seguridad establecidas.



En el ejercicio del puesto le corresponde desplazarse a diferentes lugares y zonas del país, lo cual podría provocar situaciones de riesgo y de fatiga física y cubre su horario en jornadas diurnas y nocturnas.

Independencia:

Labora con independencia de criterio técnico en el área de su competencia y respeto a los procedimientos y políticas establecidas según el área de trabajo que se le confiera, por lo que la labor es evaluada por el cumplimiento de los objetivos y estándares de producción establecidos, así como por la calidad, excelencia y desarrollo sostenible, con la originalidad de los aportes y del trabajo en equipo y polifuncionalidad en los procesos en que participa.

Relaciones de Trabajo:

El trabajo origina relaciones constantes con alumnos, organizaciones comunales, funcionarios de empresas privadas y organizaciones públicas, compañeros de trabajo y de otros procesos institucionales, derivados de su función de formador, asesor y orientador o de su participación en trabajos de equipos.

Estas relaciones implican buscar y brindar información, ayuda profesional, asesoría técnica, transferencia de conocimientos en el proceso enseñanza-aprendizaje, todas las cuales deben realizarse con el debido tacto y discreción.

REQUISITOS (ver escalafón)

Educación Formal:

Licenciatura o Bachillerato o Diplomado en una carrera universitaria o parauniversitaria afín con el puesto o, graduado de un colegio técnico en la especialidad o, graduado o certificado por el INA en la especialidad del puesto.

Experiencia:

Hasta doce meses en labores profesionales propias del campo de actividad, cuando se posea el grado de Licenciatura.

De doce meses hasta dieciocho meses en labores profesionales propias del campo de actividad, cuando se posea el grado de Bachillerato

De dieciocho meses a veinticuatro meses en labores propias de la especialidad, cuando se posea el Diplomado.

De veinticuatro a treinta y seis meses en labores de la especialidad, cuando sea graduado de un colegio técnico o graduado o certificado por el INA, en todos los casos en la especialidad respectiva.



Requisito Legal:

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

Licencia de conducir, preferiblemente.

Módulo de Capacitación:

Haber aprobado actividades de capacitación o demostrar que tiene los conocimientos en:

- Métodos y Técnicas de Investigación.
- Servicio al Cliente y Relaciones Humanas.
- Redacción de Informes.
- Paquetes Informáticos.
- Sistemas de Información.
- Inglés Instrumental.
- Administración.
- Legislación General.
- Técnicas de Planificación y Administración del Trabajo.
- Cursos variados de actualización de conocimientos y técnicas propias de su área de actividad.

CARACTERÍSTICAS PROFESIOGRAFICAS DEL OCUPANTE:

Considerando las características de las actividades comprendidas en esta clase, el ocupante requiere tener:

- Razonamiento práctico.
- Habilidad analítica.
- Habilidad para comunicarse claramente en forma oral y escrita y para retener y transmitir la información correctamente; cortesía, respeto y afabilidad.
- Autocontrol.
- Capacidad de organización, sentido de orden y administración del tiempo y de los recursos disponibles.



- Discreción y lealtad institucional.
- Liderazgo.
- Capacidad de adaptación al cambio y disposición a innovar.
- Capacidad para mantener excelentes relaciones humanas y de compromiso con el cliente.

Escalafón

Definir el **grupo de escalafón**, como las características que diferencian los cargos dentro de una misma clase institucional y que responden a diferentes niveles salariales por requisitos y roles.

FORMADOR PARA EL TRABAJO 1

A: Código: 0302076

Graduado o certificado por el INA o graduado de colegio técnico profesional en la especialidad de que se trate, de dos a tres años de experiencia en labores propias de la especialidad y realizar labores orientadas a cumplir con la naturaleza de la clase.

Para los puestos ubicados en el Subsector de Idiomas del Núcleo del Sector Comercio y Servicios, el requisito mínimo alternativo de aplicación exclusiva es el siguiente:

Bachillerato en Educación Media o título equivalente; y certificación de proficiencia, o certificación o constancia emitida por una instancia pública o privada competente, que garantice el conocimiento, competencia y dominio del idioma o lenguaje requerido para el desempeño del cargo específico; y tres años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, especialidad, cargo o formación requerida para el desempeño del mismo.

B: Código: 0303077

Diplomado de una carrera de enseñanza superior que lo faculte para el desempeño del cargo, de dieciocho a veinticuatro meses de experiencia en labores propias de la especialidad y realizar labores orientadas a cumplir con la naturaleza de la clase.

C: Código: 0401078

Bachiller universitario en una carrera de enseñanza superior que lo faculte para el desempeño del cargo, de doce a dieciocho meses de experiencia en



labores propias de la especialidad y realizar tareas orientadas a cumplir con la naturaleza de la clase.

D: Código: 0403079

Licenciado en una carrera de enseñanza superior que lo faculte para el desempeño del cargo, hasta doce meses de experiencia en labores propias de la especialidad y realizar tareas orientadas a cumplir con la naturaleza de la clase.



FORMADOR PARA EL TRABAJO 2 (G. de E.) (Resol. DG-357-2005, 05/01/06)

Código: 0404080

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planificación, dirección, ejecución, control y evaluación para el funcionamiento de un Centro de Formación Profesional para brindar productos y servicios de acciones formativas en sus diversas modalidades en el área de influencia geográfica.

ACTIVIDADES GENERALES

Elabora los planes de acción del centro de formación, de acuerdo con los objetivos institucionales y regionales y a los requerimientos de recursos para la satisfacción de las demandas de los clientes.

Dirige los esfuerzos humanos y los recursos locales disponibles para el logro de los objetivos y requerimientos de las comunidades.

Ejecuta actos administrativos derivados de su gestión y acciones formativas conforme a los planes, proyectos y programas por desarrollar.

Supervisa el funcionamiento de las actividades para garantizar la calidad y respuesta efectiva de los requerimientos de las comunidades.

Controla y evalúa la utilización de los recursos materiales y humanos, así como el avance y calidad de los programas y proyectos que se desarrollan en el área de influencia geográfica.

En la ejecución del trabajo se deben atender otras actividades acordes con el nivel de la clase.

FACTORES GENERALES

Responsabilidad:

Es responsable por el cumplimiento en costo, tiempo, oportunidad y calidad de las acciones formativas que se desarrollan en su área de influencia geográfica de acuerdo con los programas y proyectos establecidos.



De igual manera resulta responsable por el uso, mantenimiento y estado de conservación de las instalaciones, equipos de oficina, medios tecnológicos, así como de los actos administrativos y de la información que conoce y utiliza para el adecuado desempeño del trabajo. Además por el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene ocupacional y el control de las actividades que realiza, por la polifuncionalidad de sus colaboradores, el desarrollo del trabajo en equipo, la detección y solución de problemas en forma oportuna y acertada.

Por la naturaleza de las actividades que ejecuta y por el rol que cumple dentro de la estructura organizacional es responsable de la proactividad y proyección de la institución para la atención oportuna, eficiente y eficaz de la resolución de las demandas y requerimientos de los clientes ubicados en el área de influencia geográfica y que constituye el medio con el cual interactúa.

Condiciones de Trabajo:

El trabajo se ejecuta en condiciones propias y conforme con la naturaleza de este tipo de puestos que se desarrollan en determinadas zonas geográficas el país.

En el ejercicio de las actividades le corresponde trasladarse a diferentes lugares de la zona, cuya área geográfica de influencia constituye su ámbito de acción, así como de laborar fuera del horario ordinario, por lo que se está expuesto a situaciones de fatiga física y mental, para lo cual debe respetar, cumplir y acatar las normas de seguridad establecidas.

Independencia:

Labora con independencia de acuerdo con el criterio profesional requerido en el área técnica y respeto a las normas y procedimientos establecidos en manuales y a la normativa legal vigente en lo que resulte aplicable en su área de actividad.

Su labor es evaluada de conformidad con los planes y proyectos que elabore y por los resultados obtenidos en la consecución de los objetivos establecidos, evidenciados en la calidad y oportunidad de la resolución de las demandas de servicios requeridos en la zona de influencia geográfica, así como por su capacidad de liderazgo.

Relaciones de Trabajo:

La naturaleza del puesto y de las actividades que desarrolla genera relaciones constantes con sus inmediatos colaboradores y responsables de otros procesos que



se dan a nivel regional y en la institución, así como con funcionarios de otras dependencias públicas y privadas a nivel de grupos de interés social o gremial ubicados en el área de afluencia que atiende.

El tipo de relaciones que se genera implica brindar información, ejercer persuasión, liderazgo y asesoría a los colaboradores y diferentes tipos de clientes, por lo que deben darse con el debido tacto, discreción de los asuntos que conoce y de los compromisos institucionales que se puedan adquirir.

REQUISITOS (Resolución R-002-98 del 08-01-98)

Educación Formal

Licenciatura en una carrera afín al puesto.

Haber aprobado cursos de pedagogía o la capacitación o certificación que en este campo ofrece el INA.

Experiencia

De doce a veinticuatro meses de experiencia en labores profesionales propias del campo de actividad.

Hasta seis meses como encargado de un equipo de trabajo que realice un proyecto, estudio o investigación de interés institucional que le permita desarrollar actitudes de Dirección.

Requisito Legal:

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

Licencia de conducir, preferiblemente.

Módulo de Capacitación:

Haber aprobado actividades de capacitación o demostrar que tiene los conocimientos en:

- Métodos y Técnicas de Investigación.



-
- Técnicas de Planificación y Administración del Trabajo.
 - Redacción de Informes.
 - Contratación Administrativa.
 - Paquetes Informáticos.
 - Trabajo en equipo.
 - Legislación General.
 - Inglés Instrumental.
 - Servicio al Cliente y Relaciones Humanas.
 - Cursos variados de actualización de conocimientos y técnicas propias de su área de actividad.

CARACTERÍSTICAS PROFESIOGRAFICAS DEL OCUPANTE

Considerando las características de las actividades comprendidas en esta clase, el ocupante requiere tener:

- Razonamiento práctico.
- Habilidad analítica.
- Habilidad para comunicarse claramente en forma oral y escrita y para retener y transmitir la información correctamente, considerando cortesía, respeto y afabilidad.
- Autocontrol.
- Capacidad de organización, sentido de orden y administración del tiempo y de los recursos disponibles.
- Discreción y lealtad institucional.
- Liderazgo.
- Capacidad de adaptación al cambio y disposición a innovar.
- Capacidad para mantener excelentes relaciones humanas y de compromiso con el cliente.
- Capacidad de negociación y toma de decisiones.
- Excelente presentación personal.



FORMADOR PARA EL TRABAJO 3 (G. de E.) (Resol. DG-357-2005, 05/01/06)

Código: 0405081

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planificación, ejecución, control y evaluación de un proceso estratégico, cuyos productos y servicios se dirigen a satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes actuales y potenciales de los servicios que se brindan en las unidades que conforman las áreas de Gestión y Formación y Servicios Tecnológicos y Gestión Regional.

ACTIVIDADES GENERALES

Formula investigaciones para el acopio, desarrollo, transferencia de tecnología, planificación y evaluación de acciones formativas en sus diversas modalidades, funcionamiento y desarrollo de centros de acopio de información variada y especializada, para el registro de datos, información y desarrollo integral de estudiantes y para la intermediación de empleo.

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

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

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

Planifica, ejecuta, controla y evalúa proyectos y programas relacionados con la docencia, ayuda social y económica a los estudiantes, facilidades para el estudio y práctica de técnicas requeridas para el normal desarrollo en el proceso enseñanza-aprendizaje.



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

Efectúa estudios de necesidades de formación y capacitación a nivel de sectores productivos, para la formulación de planes anuales operativos y el diseño de estrategias para satisfacer las demandas del mercado.

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

Desarrolla evaluaciones de la calidad de los servicios de la metodología de enseñanza y técnicas didácticas empleadas.

Mantiene actualizados los registros, datos e información, tanto de los estudiantes como de los formadores, requerimiento de empleo a nivel regional como de sectores, de formadores locales y regionales.

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

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

En la ejecución del trabajo se deben atender otras actividades acordes con el nivel de la clase.

FACTORES GENERALES

Responsabilidad

Los puestos con esta clase exigen a su ocupante, el cumplimiento de las funciones de la dependencia que dirige, así como de los productos y servicios que genera el proceso, ya sean finales o de insumo para otros procesos, de tal manera que se



cumplan los objetivos en su contribución estratégica para el logro de la misión institucional y en la satisfacción de las demandas de los clientes a nivel interno o externo, del proceso o unidad del área de gestión en la cual se encuentra inmerso, lo anterior bajo criterios de costo, tiempo, oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente.

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

De igual manera resulta responsable por el adecuado uso, estado de conservación y funcionamiento de los equipos, instalaciones, materiales, herramientas y medios tecnológicos con que cuenta para el desempeño del trabajo, así como del uso, reserva y discrecionalidad de los datos, registros e información que conoce por medio de la ejecución, control y evaluación de los productos y servicios que brinda a los clientes.

Por la naturaleza de las acciones es responsable de fomentar la polifuncionalidad y el trabajo en equipo en un clima laboral saludable dentro de los valores éticos y morales que la función requiere y que la institución demanda dentro de la filosofía del desarrollo sostenible, así como por la aplicación de la legislación vigente en lo que resulta aplicable al conjunto de actividades que desarrolla y por la detección de problemas y su resolución en forma acertada y oportuna.

Condiciones de Trabajo

El trabajo se desarrolla generalmente en condiciones ambientales propias de la naturaleza de las actividades que se ejecutan en los procesos de este nivel.

Se trabaja bajo condiciones de presión en razón de la naturaleza estratégica de los productos que son de servicio a nivel nacional, lo cual expone a situaciones de fatiga física y mental. Además, está sujeto a trasladarse a diferentes lugares del país y a laborar fuera del horario ordinario.

Independencia

Labora con independencia técnica en su área de acción y sujeto a las normas, procedimientos establecidos en los manuales, políticas y en la legislación vigente.

La labor es evaluada en función de los resultados obtenidos en la gestión que desarrolla, evidenciados en la calidad de los servicios y productos que se brinden a los



clientes y por los aportes originales que brinde para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos, proyectos y servicios.

Relaciones de Trabajo

El trabajo origina relaciones constantes con los clientes de los servicios y productos que genera el proceso, colaboradores que participan en el mismo, funcionarios de niveles superiores de instituciones públicas y privadas y con responsables de otros procesos institucionales.

El tipo de relaciones de trabajo implican ejercer persuasión, liderazgo y negociación para facilitar el trabajo en equipo y mejorar la atención del cliente externo.

Las relaciones de trabajo generadas en las actividades que se atienden deben ser tratadas con tacto y discreción, energía y seguridad en las cosas que se requiera.

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

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

REQUISITOS

Educación Formal:

Licenciatura en una carrera universitaria que lo faculte para el puesto.

Experiencia:

De veinticuatro meses a treinta y seis meses de experiencia en labores profesionales propias del campo de actividad.

De doce meses a veinticuatro meses de experiencia en supervisión de labores profesionales.



Requisito Legal:

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

Módulos de Capacitación:

Haber aprobado actividades de capacitación o demostrar que tiene los conocimientos en:

- Servicio al Cliente y Relaciones Humanas.
- Paquetes Informáticos.
- Sistemas de Información.
- Contratación Administrativa.
- Planificación Estratégica.
- Negociación y Toma de Decisiones.
- Legislación General.
- Inglés Instrumental.
- Cursos variados de actualización de conocimientos y técnicas propias de su área de actividad.

CARACTERÍSTICAS PROFESIOGRAFICAS DEL OCUPANTE

Considerando las características de las actividades comprendidas en esta clase, el ocupante requiere tener las siguientes habilidades y actitudes:

Habilidades

- Administración del tiempo y de los recursos disponibles
- Autocontrol, tolerancia y resistencia a la frustración
- Capacidad de negociación
- Capacidad de organización
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para crear valor público
- Capacidad para discernir diversos detalles en situaciones conflictivas
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Creatividad
- Comunicación efectiva
- Gestión digital



-
- Habilidad analítica
 - Habilidad para gestionar la participación ciudadana
 - Habilidad para trabajar en equipo
 - Liderazgo
 - Manejo de conflictos
 - Manejo emocional
 - Razonamiento práctico y abstracto
 - Resolución de problemas
 - Visión estratégica

Actitudes

- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Discreción y lealtad institucional
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Excelente presentación personal
- Gestión del cambio
- Integridad
- Pro-actividad
- Sentido de orden



FORMADOR PARA EL TRABAJO 4 (G. de E.) (Resol. DG-357-2005, 05/01/06)

Código: 0501082

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planificación, dirección, ejecución y control de unidades organizativas de nivel sustantivo y estratégico garantes del cumplimiento de la misión y del logro de los objetivos institucionales mediante la formulación, desarrollo y evaluación de programas específicos de acción en la formación y certificación del recurso humano calificado.

ACTIVIDADES GENERALES

Establece prioridades de la unidad organizativa mediante la formulación del Plan Operativo Anual de conformidad con las necesidades y requerimientos detectados, en los clientes inmediatos tanto a nivel local, regional como de sectores productivos en la formación y certificación de mano de obra, en concordancia con las directrices y políticas institucionales y del Plan Nacional de Desarrollo.

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

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

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

Conduce los esfuerzos y recursos materiales, tecnológicos, humanos y presupuestarios para el acopio, desarrollo, transferencia de tecnología, acreditación y contratación de personas físicas y jurídicas, extensión de certificaciones ocupacionales y brindar servicios de información al cliente.



Coordina con diferentes procesos internos y externos de la unidad organizativa, en instituciones tanto públicas como privadas para la realización de alianzas estratégicas y de desarrollo de acciones para la formación para el trabajo en los diferentes campos de actividad, así como con organizaciones comunales y cámaras comerciales y empresariales y con centros de acopio de información especializada para los usuarios de los servicios institucionales.

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

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

Evalúa la calidad de los procesos de formación para el trabajo en las diferentes modalidades, tanto de las acciones internas como aquellas desarrolladas por formación dual, centros colaboradores y la impartida por contratación de servicios de capacitación.

Controla la ejecución del Plan Operativo Anual y la calidad de los programas de acción así como el logro de los objetivos formulados en el mismo.

Representa a la institución ante diversas instancias de organizaciones públicas, privadas y comunales.

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

Propone a los niveles superiores la formulación de políticas, ejecución de programas y proyectos novedosos para la institución.

Rinde informes verbales y escritos requeridos por autoridades tanto superiores como de otras instituciones y dependencias públicas.

Gestiona el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral



en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

En la ejecución del trabajo se atienden otras actividades acordes con el nivel de la clase.

FACTORES GENERALES

Responsabilidad

Es responsable por el logro de los objetivos y el cumplimiento de la misión de la institución mediante los planes y programas formulados y ejecutados por la unidad; así como por la administración del recurso humano, material y financiero asignados en el presupuesto y de los actos administrativos derivados de su gestión.

De igual manera resulta responsable por el cumplimiento de las funciones de la dependencia que dirige, con el fin de que se realice bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente y por el oportuno suministro de información técnica veraz e imprescindible para la toma de decisiones, definición de políticas, programas y proyectos de la institución con trascendencia nacional.

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

Por el nivel del cargo es responsable por el adecuado manejo de información confidencial y porque la unidad organizativa tenga acciones proactivas y no reactivas a las demandas y requerimientos de los clientes y usuarios de la institución, así como de la proyección de ésta en el entorno con el cual interacciona.

De igual forma debe impulsar y fomentar la polifuncionalidad, el desarrollo de actividades en equipo y la lealtad institucional, así como prevenir y detectar situaciones conflictivas de diversa índole y resolver en forma oportuna y acertada.

Los errores que se cometan en este tipo de puestos pueden ocasionar pérdidas económicas, de imagen institucional como consecuencia de decisiones equivocadas, incumplimiento de objetivos y compromisos institucionales, así como inducir error a los niveles superiores en la formulación de planes estratégicos para el desarrollo y crecimiento institucional.



Condiciones de Trabajo

El trabajo se ejecuta en condiciones propias de la naturaleza de este tipo de puestos, las cuales están sujetas a desarrollarse bajo presión y en jornadas fuera de los horarios regulares.

De igual forma el cargo requiere de su ocupante trasladarse a diferentes lugares del país, lo cual implica exposiciones a situaciones de fatiga física y mental para lo cual se debe respetar, cumplir y ejecutar las normas de seguridad establecidas.

Independencia

La ejecución del trabajo implica amplia independencia de criterio técnico y la aplicación de principios teóricos y prácticos para la toma de decisiones sujeto a las disposiciones y lineamientos institucionales, así como a las regulaciones y normativas existentes en la legislación nacional que resulte aplicable a su área.

La actividad es evaluada por los resultados obtenidos, evidenciado en la consecución de los objetivos y las contribuciones aportadas al cumplimiento de la misión institucional y a la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.

Relaciones de Trabajo

La naturaleza del puesto y los procesos que se desarrollan generan relaciones constantes con superiores, colaboradores, así como con funcionarios de alto nivel de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y extranjeras, organizaciones comunales, cámaras y representantes de sectores productivos, en calidad de proveedores o clientes de los servicios que brinda su Unidad, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

El tipo de relaciones que se genera implica la atención y resolución de problemas y requerimientos de los clientes por lo que se requiere alto grado de compromiso institucional, tacto y discreción por la dimensión de los asuntos que trata y la información confidencial que conoce.

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



REQUISITOS

Educación Formal:

Licenciatura en una carrera de enseñanza superior que lo faculte para el desempeño del puesto.

Experiencia:

Superior a treinta y seis meses de experiencia profesional en el área de su actividad.

Superior a veinticuatro meses de experiencia en la supervisión de labores profesionales, de los cuales **doce meses** debe haber sido adquirida en Instituciones del Sector Público.

Requisito Legal:

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

Licencia de conducir al día, preferiblemente.

Módulos de Capacitación:

Haber aprobado las siguientes actividades de capacitación o demostrar que tiene los conocimientos en:

- Servicio al Cliente y Relaciones Humanas.
- Planificación Estratégica.
- Paquetes Informáticos.
- Sistemas de Información
- Contratación Administrativa.
- Dominio del Idioma Inglés.
- Legislación General.
- Negociación y Toma de Decisiones.
- Formulación y Evaluación de Proyectos.
- Cursos variados de actualización de conocimientos y técnicas propias de su área de trabajo.



CARACTERÍSTICAS PROFESIOGRAFICAS DEL OCUPANTE

Considerando las características de las actividades comprendidas en esta clase, el ocupante requiere tener las siguientes habilidades y actitudes:

Habilidades

- Administración del tiempo y de los recursos disponibles
- Autocontrol, tolerancia y resistencia a la frustración
- Capacidad de negociación
- Capacidad de organización
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para crear valor público
- Capacidad para discernir diversos detalles en situaciones conflictivas
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Creatividad
- Comunicación efectiva
- Gestión digital
- Habilidad analítica
- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para trabajar en equipo
- Liderazgo
- Manejo de conflictos
- Manejo emocional
- Razonamiento práctico y abstracto
- Resolución de problemas
- Visión estratégica

Actitudes

- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Discreción y lealtad institucional
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Excelente presentación personal
- Gestión del cambio
- Integridad
- Pro-actividad
- Sentido de orden