

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Propósito del Cargo: Jefe(a) de Unidad de Atención al Cliente			
Estrato	Profesional con supervisión formal	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Administración, Generalista
Ubicación organizacional	Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud	Proceso de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Atención al Cliente
Jefatura inmediata	Director(a) Regional	Jefatura que antecede	Director(a) General de Salud
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades de conducción, planeamiento, organización, coordinación, supervisión y control de las labores del proceso de atención al cliente que se desarrolla en la Unidad de Atención al Cliente del nivel regional, coordinando la gestión de trámites y servicios que impactan el alcance de los objetivos institucionales en este nivel de gestión y brindando el apoyo técnico necesario a las Áreas Rectoras de Salud, a fin de garantizar la prestación efectiva de los servicios y la satisfacción de los requerimientos de los usuarios.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Planificación y dirección de labores técnicas y administrativas que se ejecutan desde la Unidad de Atención al Cliente	Actividad 1 Conducir acciones que contribuyan a orientar al cliente interno y externo, sobre cualquier trámite requerido y brindar información sobre los servicios que ofrece el Ministerio de Salud y sobre los procedimientos, fechas, plazos, requisitos y lo relacionado con estos, para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos que requiera de los servicios.		
	Actividad 2 Coordinar, supervisar y dirigir la recepción de los documentos que ingresan en la ventanilla de atención al cliente necesarios para la solicitud de los servicios y trámites brindados por el Ministerio de Salud, para su debido trámite, registro e identificación de los servicios requeridos y los responsables de su resolución.		
	Actividad 3 Coordinar, supervisar y dirigir la comunicación de manera oportuna de las respectivas notificaciones, respuestas, comunicaciones y resoluciones que se deban entregar a los clientes internos y externos de los resultados de los servicios y trámites efectuados en la Unidad de Atención al Cliente de manera oportuna y eficaz.		
	Actividad 4 Canalizar las quejas, sugerencias y denuncias sobre los servicios institucionales presentadas por los clientes internos y externos del nivel local y regional para que sean resueltas por la Contraloría de Servicios.		
Resultado 2 Dirección y gestión de planes, protocolos, procedimientos e investigaciones relativas al proceso de atención al cliente interno y externo	Actividad 1 Dirigir los procesos de validación, socialización e implementación de procedimientos, protocolos e instrumentos técnicos relativos a los servicios que brinda la institución a través del proceso de atención al cliente en el nivel de gestión local y regional, recomendando oportunidades de mejora para el cumplimiento de la normativa y los objetivos institucionales, a fin de garantizar la satisfacción del interés público.		
	Actividad 2 Conducir el proceso de evaluación del grado de satisfacción del cliente con relación a los tiempos de resolución de los servicios, la calidad de la información recibida y la orientación para la presentación de la documentación requerida, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y		

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

	<p>coordinar la implementación de ajustes que aseguren estándares de calidad y la mejora continua en los servicios que brinda el Ministerio de Salud a la ciudadanía, incorporando la voz del usuario y respondiendo a las necesidades de los clientes internos y externos en el nivel regional y local.</p>
<p>Resultado 3 Asesoría y coordinación de actividades diversas con superiores y colaboradores</p>	<p>Actividad 1 Coordinar acciones con los responsables de los procesos de vigilancia y regulación de la salud en los niveles regional y local, con el fin de definir estrategias e integrar esfuerzos que permitan mejorar la prestación de los servicios y cumplir efectiva y oportunamente con los objetivos institucionales.</p>
	<p>Actividad 2 Coordinar con las demás unidades organizativas de la Dirección Regional y Áreas Rectoras de Salud, la atención de trámites y la resolución oportuna y efectiva de consultas y solicitudes para la prestación de servicios que solicita el cliente interno y externo.</p>
	<p>Actividad 3 Coordinar, supervisar y ejecutar las actividades de asesoría, acompañamiento técnico, supervisión capacitante y capacitación de los equipos de atención al cliente del nivel local, en la aplicación de protocolos, procedimientos y legislación vigente para los servicios que brinda el Ministerio de Salud, a través del proceso de atención al cliente, con el propósito de asegurar los estándares de calidad y la mejora continua en la implementación de estos.</p>
	<p>Actividad 4 Conducir el proceso de inducción de nuevos funcionarios del proceso de atención al cliente del nivel local y regional, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios y la prestación efectiva y oportuna de los servicios institucionales, de acuerdo con los protocolos y normativa establecida.</p>
	<p>Actividad 5 Participar en investigaciones administrativas preliminares (quejas por trámites no resueltos y denuncias contra funcionarios), con el objeto de verificar el cumplimiento de las directrices, lineamientos, normativa y legislación vigente en el nivel regional y local.</p>
<p>Resultado 4 Coordinación y ejecución de labores administrativas inherentes al cargo que desempeña</p>	<p>Actividad 1 Planificar, coordinar, evaluar y supervisar la asignación, organización, distribución y utilización óptima de los recursos financieros, humanos, bienes, servicios e infraestructura de la unidad organizativa bajo su responsabilidad, procurando cubrir las necesidades básicas de operación y los planes en desarrollo, acorde con las metas preestablecidas.</p>
	<p>Actividad 2 Redactar, revisar y suscribir resoluciones, oficios, actos administrativos, instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, tomando decisiones preliminares sobre las actuaciones del equipo de trabajo bajo su cargo, a partir del análisis detallado y estratégico de cada caso, el diagnóstico de las diversas situaciones que se presentan y la evaluación de las consecuencias, costos y riesgos a corto, mediano y largo plazo, asociados a los diferentes escenarios de actuación, a fin de definir los planes de acción a seguir.</p>
	<p>Actividad 3 Rendir informes a su superior jerárquicos referentes a las acciones realizadas desde su ámbito de competencia y que impactan el abordaje de temas prioritarios, a fin de garantizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico, la debida gestión de los asuntos y bienes públicos, la integridad, la transparencia y la obligación de rendir cuentas sobre las gestiones que se ejecutan.</p>

Actividad 4		
Realizar cualquier otra actividad relacionada con el cargo que desempeña y cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, Ley General de Administración Pública, Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Salud, Ley General de Control Interno y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.		
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Es responsable de velar por el uso legítimo y adecuado de los recursos humanos, materiales, financieros, servicios e infraestructura que le han asignado a la unidad bajo su cargo, por lo que posee libertad para tomar decisiones con respecto a la administración de dicho recurso.</p> <p>Presenta independencia para coordinar gestiones relativas a su ámbito de competencia con los colaboradores de los niveles de gestión local y regional.</p> <p>Tiene libertad para efectuar la planificación, supervisión y control de las actividades de la Unidad de Atención al Cliente con el fin de brindar información al cliente interno y externo sobre cualquier trámite requerido y sobre los procedimientos, fechas, plazos, requisitos y lo relacionado con estos, para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos que requiera de los servicios.</p> <p>Apoya a la Jefatura de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud en la coordinación y trámite en la recepción de los documentos que ingresan necesarios para la solicitud de los servicios y tramites brindados por el Ministerio de Salud, así como</p>	<p>Ejerce supervisión técnica y administrativa sobre la totalidad del personal profesional, técnico, calificado y operativo ubicado en la unidad bajo su cargo. Le corresponde planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de dicho personal, además es responsable de conducir y coordinar la inducción al puesto, además de la asesoría, acompañamiento técnico y capacitación que requieran sus colaboradores.</p> <p>Le corresponde dictar las instrucciones y recomendaciones necesarias al personal con dependencia directa de su cargo, mediante la comunicación verbal directa o de manera escrita, con el fin de velar por la ejecución diaria de sus labores con el máximo de eficiencia y calidad.</p> <p>Además, debe aplicar las sanciones disciplinarias del personal a su cargo, siguiendo el debido proceso y de acuerdo con la legislación vigente, siempre que se cumplen los supuestos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios.</p>	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina ya sea en la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional, en otras unidades organizativas de la institución o en entidades externas, participando en reuniones, consejos, comisiones u otras actividades. Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: Realiza sus funciones en lugares cerrados por lo que dependiendo la localidad en donde se encuentra ubicada la oficina, se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales variantes, tales como: temperaturas cambiantes, contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras. Dichas condiciones pueden variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo. La naturaleza de sus funciones amerita el uso frecuente de computadoras, por lo que se expone a radiación constante.</p> <p>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante la mayor parte de la jornada laboral, utilizando la computadora como herramienta principal de trabajo; dichas condiciones pueden provocar cansancio, así como afectaciones a la salud física y emocional, tales como: fatiga visual, lumbalgia, síndrome de túnel carpiano, estrés, entre otros. Asimismo, se ve expuesto al contagio de enfermedades infecciosas en virtud de su interacción constante con usuarios internos y externos.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario. Le corresponde desplazarse a otras zonas del país para participar en reuniones, capacitaciones, supervisiones u otras actividades propias del cargo, dentro de su área de jurisdicción, en las oficinas centrales del Ministerio de Salud o en otras zonas a nivel nacional.</p> <p>El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que se le presenten, manejar de manera efectiva el clima laboral, para lo cual debe saber tratar con las personas, mantener la escucha activa, ser paciente y mantener el autocontrol, a fin de interactuar asertivamente y comunicar las ideas de manera clara y sencilla, utilizando un lenguaje positivo y manteniendo una actitud negociadora.</p>

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

<p>supervisa que se dé su debido registro y se canalice a las Unidades Organizativas que correspondan para dar atención oportuna y eficaz a los usuarios.</p> <p>Asegura la debida Implementación de los protocolos necesarios a fin de garantizar los estándares de calidad relativos a la atención del cliente, monitoreando y velando por el cumplimiento de las políticas destinadas a la simplificación de trámites, incorporación de la voz del cliente y su satisfacción con los servicios recibidos en el nivel regional y local.</p> <p>Dirige y coordina con las Unidades Organizativas responsables de la resolución de los trámites y servicios que han sido recibidos cuando los mismos no puedan o deban ser resuelto por el responsable de atención al cliente.</p> <p>Supervisa y coordina la atención de quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes internos y externos, para que se canalicen a la Contraloría de Servicios.</p> <p>Su trabajo es evaluado por Director(a) Regional de Rectoría de la Salud de acuerdo con el deber de cumplimiento y rendición de cuentas; en casos específicos que generen un impacto mayor o situaciones puntuales, deberá coordinar previamente con su Jefatura inmediata. Asimismo, le corresponde consultar al Director(a) Regional, aspectos relativos a la aprobación de la planificación anual de actividades de la unidad a cargo,</p>		<p>Debe cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales.</p> <p>Las funciones realizadas en la modalidad de teletrabajo domiciliario se efectúan en un espacio físico que debe estar acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, de conformidad a lo acordado en el Contrato de Teletrabajo entre el funcionario y el Ministerio, dentro de una jornada ordinaria de ocho horas, permitiéndole al teletrabajador (a) cumplir con sus actividades y facilitar el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

<p>la atención de imprevistos de mayor complejidad, la autorización de trámites administrativos de carácter personal (licencias, vacaciones, permisos, ausencias, entre otros), así como la canalización de requerimientos de recursos (humanos, financieros, bienes, servicios, infraestructura) para satisfacer las necesidades básicas de operación de la unidad organizativa bajo su cargo, además de otras trámites que deban gestionarse ante el nivel central.</p>		
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Trabajo en oficina</p>	
<p>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>
<p>Nivel de dificultad</p> <ul style="list-style-type: none"> Alto: Es responsable de brindar apoyo al Director(a) Regional en la conducción, planeamiento, organización, coordinación, supervisión y control del proceso de atención al cliente correspondiente al nivel regional y brindando el apoyo técnico necesario a las Áreas Rectoras de Salud, a fin de garantizar la satisfacción de los requerimientos de los clientes. Las decisiones que toma tienen impacto en los niveles de gestión regional y local del Ministerio de Salud, por lo cual es responsable velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de la aplicación de protocolos, procedimientos y demás normativa vigente en materia de atención al cliente. 	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Directores de Área y personas funcionarias del nivel de gestión local. Equipo de trabajo de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud. Compañeros(as) y jefaturas de la Dirección de Atención al Cliente. Jefaturas y personas funcionarias de los tres niveles de gestión. Representantes de entes externos públicos y privados. Actores sociales. Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con los usuarios internos y externos, actores sociales y otros.</p> <p>Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo en el que se encuentra destacado y fortalecer la imagen como representante de la Dirección Regional y de la institución.</p>	<p>Es responsable por la distribución equitativa, el buen uso, mantenimiento y optimización de los recursos financieros, tecnológicos, infraestructura, materiales, vehículos, sistemas de información, expedientes administrativos, entre otros bienes que le son suministrados a la unidad organizativa bajo su cargo, así como para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Le puede corresponder administrar presupuesto para la contratación de servicios de mensajería.</p>

<p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo proactivo para la conducción de los procesos de la Unidad de Atención al Cliente de una Dirección Regional de Rectoría de la Salud, como apoyo a su superior inmediato en la toma decisiones, implementando estrategias y planes para potenciar las competencias del personal bajo su cargo tales como: trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicación, asertiva, entre otros; además, coordinando la gestión de trámites y prestación de los servicios del nivel local y regional, de conformidad con los procedimientos, protocolos y estándares de calidad preestablecidos. <p>Implicaciones del error</p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afectación de la relación deseada con los usuarios. • Incumplimiento en la socialización y supervisión de los protocolos y de la normativa. • Ineficiencia en los procesos de trabajo. • Inadecuada toma de decisiones. • Atrasos y afectaciones en la prestación de los servicios del nivel local y regional. • Trastornos en la efectividad de la unidad organizativa bajo su responsabilidad. 	<p>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían provocar insatisfacción de los requerimientos de los usuarios, atrasos, sesgar la toma de decisiones, afectar la imagen institucional, perjudicar el cumplimiento de los objetivos y funciones rectoras en los niveles de gestión regional y local y por ende causar afectaciones en la salud de la población.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

<ul style="list-style-type: none"> • Repercusiones en la salud pública. • Afectación a la imagen institucional y a su credibilidad técnica. • Obstáculos en los procesos decisorios del nivel estratégico de la institución. • Afectación al rol de rectoría de la salud a nivel regional y local. • Debilidades en el control interno. • Conflictos de intereses. • Faltas a la probidad. • Incumplimiento de la normativa y legislación. • Mal uso de los recursos públicos asignados. • Afectación de los objetivos institucionales. • Faltas a la probidad. • Pérdidas económicas y materiales. • Incumplimiento de la normativa y legislación vigente. • Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo. 		
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación al Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica. • Efectuar declaración de la situación patrimonial ante la Contraloría General de la República 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de proyectos • Administración pública • Clima laboral • Coaching laboral • Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional • Gestión de la calidad • Ingeniería Industrial • Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia 	

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Manejo de Personal • Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud. • Organización y funciones del Ministerio de Salud • Paquetes ofimáticos • Planes y políticas nacionales e institucionales relacionados con su gestión • Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión pública • Resolución alternativa de conflictos • Salud pública • Saneamiento ambiental • Servicio al cliente • Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI) • Sistemas informáticos de uso institucional • Trabajo en equipo 		
Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público	Avanzado
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Avanzado
Del Grupo Ocupacional	3. Liderazgo	Básico
	4. Visión Estratégica	Básico
	5. Toma de Decisiones	Básico
	6. Comunicación Efectiva	Básico
	7. Manejo y Resolución de Conflictos	Básico
Evidencias		
<p>Las evidencias son los <u>hechos observables</u> y <u>medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.</p> <p>Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.</p>		
Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	Comportamiento 1 Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con su institución y el servicio público.	
	Comportamiento 2 Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que se promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.	
	Comportamiento 3 Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad	

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además, se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.
	Comportamiento 2 Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.
Competencia 3 Liderazgo	Comportamiento 1 Coordina y/o dirige personas y/o equipos, expresando interés por el desarrollo de las o los mismos. Es capaz de identificar brechas en las capacidades de las personas de su equipo de trabajo, buscando formas de desarrollarlas.
	Comportamiento 2 Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área.
	Comportamiento 3 Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su superior y/o la administración pública costarricense.
Competencia 4 Visión Estratégica	Comportamiento 1 Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la ejecución de su trabajo. Mantiene actualización sobre las nuevas tendencias y cambios que pueden afectar al país y su entorno en un futuro inmediato.
	Comportamiento 2 Entiende las razones de los cambios organizacionales. Reevalúa y replantea sus metas y la posibilidad de introducir innovaciones en la medida en que va siendo necesario.
	Comportamiento 3 Transmite a su equipo la importancia de su trabajo y del rol que juega su área dentro de la organización pública, convocando su compromiso e involucramiento en el logro de los objetivos organizacionales.
Competencia 5 Toma de Decisiones	Comportamiento 1 Se informa y analiza oportunamente las distintas alternativas y/o posibilidades en una determinada situación, considerando las particularidades del problema, anticipándose a sus consecuencias y riesgos asociados.
	Comportamiento 2 Realiza su trabajo a partir de planes y metas enmarcados en plazos realistas, monitoreando los efectos de sus decisiones y dejando registro para aprender de la experiencia.
Competencia 6 Comunicación Efectiva	Comportamiento 1 Tiende a expresarse y escuchar a otros, evitando discordancias entre aquello que desea transmitir y lo que realmente expresa, con el fin de favorecer la claridad y precisión en su exposición.
	Comportamiento 2 Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.
Competencia 7 Manejo y Resolución de Conflictos	Comportamiento 1 Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que existan diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.
	Comportamiento 2 Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo a las particularidades, de cada situación, atendiendo a las características y necesidades de las personas involucradas.
	Comportamiento 3



MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

	Aborda las situaciones de conflicto de forma asertiva, resguardando el respeto por las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos. Es capaz de afrontar la situación de forma discreta e imparcial, sin ofender a los demás, ni imponer su opinión de manera agresiva.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	