



Nombre del Cargo: Jefe(a) de Unidad de Planificación			
Estrato	Profesional con supervisión formal	Clase de puesto Especialidad/Formación	Subdirector(a) de Departamento o Programa Medicina
Ubicación organizacional	Unidad de Planificación, Dirección Regional de Rectoría de la Salud	Proceso de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación Institucional. • Planificación Estratégica. • Evaluación y Seguimiento. • Gestión del Riesgo • Gestión de Control Interno. • Salud Mental • Programa Control de Tabaco. • Desarrollo Organizacional. • Promoción de la Salud.
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 técnicas y administrativas establecidas en el marco normativo, así como brindar soporte a otras acciones sustantivas del Ministerio de Salud en el nivel regional, desde la Unidad de Planificación de una Dirección Regional de Rectoría de la Salud, liderando los procesos de planificación estratégica, planificación institucional, evaluación y seguimiento, control interno, salud mental, desarrollo organizacional y gestión de calidad en procesos, a través de la conducción de planes, programas, proyectos, políticas y estrategias públicas orientadas a la protección y mejoramiento de la salud de la población, brindando asesoría en materia de su competencia y velando por la ejecución de las actividades programadas, con el fin de garantizar el alineamiento de las actividades que se ejecutan en el nivel regional y local con las instrucciones que se emiten desde el nivel central sobre el abordaje de prioridades en materia de salud pública.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Administración de los procesos y actividades relativas a la planificación estratégica, planificación institucional, evaluación y seguimiento en el nivel regional	Actividad 1	Planear, dirigir, coordinar, orientar y supervisar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos en salud sectoriales, intersectoriales e institucionales que son competencia del nivel regional, orientando a las unidades organizativas y brindando las pautas a seguir según sea la necesidad, a fin de cumplir con los requerimientos de los niveles superiores y del marco normativo aplicable.	
	Actividad 2	Conducir y supervisar la formulación de estrategias regionales y locales en salud, teniendo en cuenta a la promoción de la salud como eje transversal en el desarrollo de los procesos rectores en salud, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales.	
	Actividad 3	Planear, dirigir, coordinar, orientar y supervisar e integrar el Plan Táctico (Plan Operativo Anual) con base en los planes estratégico, táctico y operativo de la institución, con la participación representativa de las Áreas Rectoras de Salud y las unidades regionales, a fin de dar cumplimiento con los planes estratégicos institucionales.	
	Actividad 4	Supervisar, controlar y dar seguimiento al cumplimiento de la verificación de actividades, metas de impacto, de gestión y de riesgo en los planes institucionales a nivel regional y local, analizando los instrumentos remitidos por las unidades organizativas (informe anual de la programación de actividades y reportes de cumplimiento de metas trimestrales y/o semestrales), con el fin de verificar el cumplimiento de lo programado con lo ejecutado a nivel local y regional.	



Resultado 2 Administración de los procesos y actividades relativas a la gestión del control interno y la promoción de la cultura organizacional	Actividad 1 Dirigir, supervisar y colaborar en la implementación de los sistemas de control interno a nivel regional y de las Áreas Rectoras de Salud, realizando las actividades que conlleva el proceso de control interno, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos institucionales
	Actividad 2 Dirigir la aplicación de acciones correctivas cuando no se esté cumpliendo con el marco estratégico, con los planes institucionales, con la administración de los riesgos o con el marco jurídico vigente en esta materia, monitoreando los reportes de la programación anual de actividades remitidos por las áreas locales y las unidades del nivel regional, para minimizar los riesgos a nivel institucional.
	Actividad 3 Conducir la promoción de la cultura organizacional tanto del nivel regional como local, motivando la adopción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios, con el fin de dar cumplimiento al marco estratégico institucional y el Manual de Ética.
Resultado 3 Administración de los procesos y actividades relativas al programa de control de tabaco, salud mental y gestión del riesgo en salud	Actividad 1 Planear, dirigir, coordinar, orientar y supervisar la formulación, implementación y evaluación de los programas y proyectos regionales y/o locales que se desarrollen en el marco del Programa de Control de Tabaco, con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación y normativa de este ámbito de competencia.
	Actividad 2 Abordar desde el nivel regional el tema de la salud mental desde la perspectiva del ejercicio de la Rectoría del Sistema Nacional de Salud, con la participación de otras instituciones públicas y privadas, la sociedad civil organizada y la comunidad académica y científica, con el fin de acatar los lineamientos emitidos por la Secretaría Técnica de Salud Mental y la normativa vigente aplicable.
	Actividad 3 Participar en el equipo técnico de gestión del riesgo en salud regional con el fin de abordar la gestión del riesgo y atención de emergencias, según el impacto que puedan generar las amenazas y las emergencias en salud pública y conforme a su ámbito de competencia.
Resultado 4 Asesoría y coordinación de actividades diversas con superiores, colaboradores y público en general sobre temas relacionados con su campo de actividad	Actividad 1 Orientar, supervisar y asesorar a las Áreas Rectoras de Salud y a las unidades organizativas de la región, en los procesos de Planificación Institucional, Control Interno, Planificación Estratégica, Evaluación y Seguimiento, Promoción de la Salud, Desarrollo Organizacional, Programa de Control de tabaco y Salud Mental, acompañando, monitoreando y verificando la aplicación de leyes normas, disposiciones, reglamentos y protocolos que regulan dichos procesos en los niveles de gestión regional y local.
	Actividad 2 Supervisar y controlar la formulación y alineación de los procedimientos institucionales acordes al marco estratégico institucional, a fin de garantizar la coherencia entre el diseño organizacional y la organización implementada en los niveles regional y local.
Resultado 5 Coordinación y ejecución de labores administrativas inherentes al cargo que desempeña	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.



Actividad 2	<p>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>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>	
	<p>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.</p>	
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 plena libertad para tomar decisiones, organizar y ejecutar su trabajo en el quehacer diario, así como para determinar la metodología y procedimientos para el desarrollo de las actividades de la unidad bajo su cargo.</p> <p>Además, tiene independencia para coordinar gestiones relativas a su ámbito de competencia con los diferentes actores sociales del área geográfica bajo jurisdicción, colaboradores de los niveles de</p>	<p>Ejerce supervisión técnica y administrativa sobre la totalidad del personal profesional, técnico y calificado, 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, recomendaciones y sanciones disciplinarias necesarias a los colaboradores con dependencia directa de su cargo, mediante la comunicación verbal directa o de manera escrita, con el fin de mejorar la disciplina de los colaboradores y 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</p>	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina ya sea en la Dirección Regional, en otras unidades organizativas de la institución o en entidades externas, participando en reuniones 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.</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.</p>



<p>gestión local y regional. Le corresponde consultar al Director(a) Regional, aspectos relativos a la aprobación de la planificación anual de actividades de la unidad a cargo, 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, además de otras trámites que deban gestionarse ante el nivel central.</p>	<p>se cumplen los supuestos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios.</p>	<p>Le corresponde desplazarse a otras zonas del país para participar en reuniones, capacitaciones, asesorías, supervisiones, evaluaciones y 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> <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>
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)</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 por el cumplimiento de las funciones asignadas a la Unidad de Planificación, el buen desarrollo de los procesos, el logro de las metas y objetivos planteados, así como por la calidad de los servicios y productos que genera dicha unidad organizativa. <p>Como responsable de la planificación estratégica y operativa de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotege, debe asesorar y orientar al Director Regional, compañeros y jefaturas para alinear la gestión regional con</p>	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud. Directores de Área y personas funcionarias del nivel de gestión local. Compañeros(as) y jefaturas de la Dirección de Planificación y de otras direcciones del nivel central Representantes de entes externos. Actores sociales. Representantes de la comunidad del área geográfica bajo jurisdicción. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</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>Tiene responsabilidad por la ejecución apropiada del presupuesto asignado para la ejecución de programas y proyectos específicos, tales como: salud mental, control de tabaco, entre otros.</p>



<p>las prioridades nacionales en salud, los planes y objetivos de la institución, el marco estratégico institucional y el Plan Nacional de Desarrollo, así como dar seguimiento al cumplimiento oportuno y efectivo de los planes, programas y proyectos a cargo de la Unidad de Planificación.</p> <p>Conduce a los actores sociales, integrando esfuerzos que permitan la implementación, seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos orientados a la producción social de la salud en los niveles de gestión local y regional.</p> <p>Debe velar por el cumplimiento de las funciones asignadas a la Unidad de Planificación, el buen desarrollo de los procesos, el logro de las metas y objetivos planteados, así como por la calidad de los servicios y productos que genera dicha unidad organizativa.</p> <p>Debe ser cauteloso con la información que gestiona, tal como los informes de planificación estratégica de la salud, la programación operativa de las diferentes unidades organizativas del nivel local y regional, evaluaciones de control interno, informes de ética y valores, planes y políticas en salud pública y salud mental, información relacionada con el quehacer regional en la aplicación de la Ley No.9028, procesos sumarios, información generada a partir de las reuniones con los actores sociales que incluye</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>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían provocar atrasos, sesgar la toma de decisiones, afectar la imagen institucional, perjudicar la planificación y 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>	
---	--	--



las necesidades y prioridades de intervención en salud pública a nivel regional, entre otros datos de importancia.

Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades

- Liderazgo proactivo para la conducción la Unidad de Planificación de una Dirección Regional de Rectoría de la Salud, como apoyo a su superior en la conducción de los actores sociales, integrando esfuerzos que permitan la implementación, seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos orientados a la producción social de la salud en los niveles de gestión local y regional.

Implicaciones del error

Los principales errores en los que puede incurrir son:

- ♦ El desarrollo de una planificación regional deficiente, lo cual podría ocasionar algunos daños o retrasos mientras se corrige, tales como: no realizar las actividades adecuadas ni obtener los resultados esperados, afectando el cumplimiento de las metas y objetivos planteados y afectando la salud pública.
- ♦ El desconocimiento de los procedimientos, normativa y legislación vigente aplicable a su ámbito de actividad, lo cual es difícilmente subsanable y podría conllevar al vencimiento de plazos,



<p>nulidad de los actos, pérdida de recursos, afectación de la calidad de los resultados, incumplimiento de la normativa, incumplimiento de los objetivos y afectación a la salud pública.</p> <ul style="list-style-type: none">• No cumplir con los plazos establecidos para la entrega informes de rendición de cuentas sobre planes, programas y proyectos en salud a nivel regional o entregar información parcial o deficiente. Si bien este error es fácilmente subsanable, entre sus efectos está ocasionar atrasos, afectar la imagen de la región, perjudicar la toma de decisiones superiores y la rendición de cuentas del quehacer institucional. <p>Adicionalmente, los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Trastornos en la efectividad de la unidad organizativa bajo su responsabilidad.• Obstáculos en los procesos decisorios del nivel estratégico de la institución.• Afectación al rol de rectoría de la salud a nivel regional.• Debilidades en el control interno.• Conflictos de intereses.• Faltas a la probidad.• Incumplimiento de la normativa y legislación.• Afectaciones en la formulación, ejecución, cumplimiento y rendición de cuentas sobre los planes, programas y proyectos institucionales, sectoriales e intersectoriales en el nivel local y regional.		
---	--	--



<ul style="list-style-type: none">• Mal uso de los recursos públicos asignados.• Pérdidas económicas y materiales.• Incumplimiento de la normativa y legislación vigente.• Atrasos e incumplimiento de los objetivos institucionales.• Impacto en la prestación de los servicios.• Repercusiones en la salud pública.• Afectación a la imagen institucional y a su credibilidad técnica.• 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 Médicos y Cirujanos de Costa Rica.	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none">• Administración de proyectos• Administración pública• Coaching laboral• Cultura organizacional• Elaboración de manuales de procedimientos• Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional• Gestión del riesgo y control interno• Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia• 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• Promoción de la salud• Resolución alternativa de conflictos• Salud pública• Salud mental• Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI)• Sistema IPSUM-Plan	



	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Gestión de Calidad • Sistemas informáticos de uso institucional 	
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	Avanzado
	4. Visión Estratégica	Avanzado
	5. Toma de Decisiones	Avanzado
	6. Comunicación Efectiva	Avanzado
	7. Manejo y Resolución de Conflictos	Avanzado
Evidencias		
<p>Las evidencias son los hechos observables y medibles 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	
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 Es una persona reconocida como líder por las personas y/o equipos. Busca ir más allá de la identificación de habilidades y la dirección, por lo cual genera e implementa estrategias y planes para potenciar al personal, y además entrega retroalimentación constructiva y oportuna para dar continuidad al desarrollo de habilidades.	



	Comportamiento 2 Es una persona que se muestra atenta a las necesidades de su equipo/área, facilitando un ambiente de trabajo armónico, equitativo, respetuoso y colaborativo, fomentando espacios de comunicación abiertos y respetuosos para analizar las tareas y las interacciones.
	Comportamiento 3 Se reconoce por ser una persona que logra lo que se propone y mejora continuamente su desempeño y el de su equipo de trabajo. Se conoce por ser exigente consigo mismo(a) y los demás. Comprende que la orientación a los resultados constituye un aporte a la excelencia institucional.
Competencia 4 Visión Estratégica	Comportamiento 1 Se anticipa por medio del análisis crítico de la información disponible, y prevé el impacto que generan las nuevas tendencias del entorno, en el país y las actividades de su área. Diseña políticas y procedimientos que permitan incorporar los cambios e innovaciones del entorno que pueden afectar al país.
	Comportamiento 2 Desarrolla su trabajo con una perspectiva innovadora, aportando en el diseño de nuevas soluciones, en pro de alcanzar mayores beneficios para el país a mediano y largo plazo. Motiva a otras personas a desarrollar su capacidad de innovación y adquirir una mirada más amplia, de soluciones a los problemas que se presentan, orientándose en la cotidianeidad.
	Comportamiento 3 Se preocupa constantemente de promover espacios de trabajo y de aprendizaje que permitan a su equipo proponer soluciones innovadoras para la organización, y mejorar su posicionamiento, agregando valor desde su rol a la organización y al desarrollo del país.
Competencia 5 Toma de Decisiones	Comportamiento 1 Indaga en todas las fuentes de información disponibles, considerando los elementos explícitos y subyacentes de la problemática a resolver, proponiendo soluciones realizables y coherentes en contextos de incertidumbre.
	Comportamiento 2 Utiliza diversos métodos de organización y seguimiento del trabajo que contribuyen a la eficiencia y el aprendizaje en su gestión, estableciendo estrategias claras y realistas, tanto de los procesos como de los resultados.
Competencia 6 Comunicación Efectiva	Comportamiento 1 Es capaz de comunicar a otras personas una idea compleja, con respeto, claridad y precisión. Utiliza recursos lingüísticos como la contextualización, el parafrasear y resumir, para asegurarse que su mensaje se ha comprendido correctamente. Detecta las necesidades de la otra persona en la conversación, adaptándose a su estilo comunicacional.
	Comportamiento 2 Transmite con claridad las instrucciones y/o prioridades a personas y/o equipos de trabajo. Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información, promoviendo coordinaciones efectivas y fluidas dentro de sus equipos y con otras áreas.
Competencia 7 Manejo y Resolución de Conflictos	Comportamiento 1 Actúa con gentileza y respeto, especialmente en aquellas situaciones que suponen un conflicto entre distintas partes, donde logra preservar un buen ambiente de trabajo, a pesar de las diferencias interpersonales y/o divergencias que pueda haber frente a una situación.



	Comportamiento 2 Tiene claridad de las características de quienes lo rodean, dándose el tiempo y generando espacios para poder escuchar a las demás personas y promover el aprendizaje a partir de la resolución de aquellas situaciones que implican divergencias entre las mismas, comprendiendo a cabalidad la dimensión y alcances de los conflictos que le toca resolver. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes para prevenirlas.		
	Comportamiento 3 En todo momento enfrenta las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos con asertividad, promoviendo en otras personas, a través del ejemplo, la capacidad de expresar sus emociones y opiniones con mesura y de forma constructiva, poniéndolas al servicio de la solución y el aprendizaje del resto.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	