

Nombre del Cargo: Trabajador(a) Social 3			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Trabajo Social
Ubicación organizacional	Unidad de Planificación, Dirección Regional de Rectoría de la Salud	Proceso de trabajo	Promoción de la Salud Salud Mental Planificación Estratégica Evaluación y Seguimiento
Jefatura inmediata	Jefe(a) de Unidad de Planificación	Jefatura que antecede	Director(a) Regional
Propósito del Cargo			
<p>Ejecutar labores que exigen la aplicación de los conocimientos profesionales, el trabajo interdisciplinario, así como el criterio de experto para atender oportunamente y con enfoque social, las necesidades de los niveles de gestión regional y local en materia de promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud, efectuando gestiones diversas, entre las que se destacan: coordinación y seguimiento del proceso de elaboración, ajuste, implementación, evaluación y control de planes, programas y proyectos del ámbito de la rectoría de la salud, especialmente los relacionados con su ámbito de competencia; coordinación y participación en comisiones y grupos de trabajo para la definición de estrategias de prevención, promoción y atención de prioridades en materia de promoción de la salud, planificación estratégica de la salud, salud mental y otros temas relacionados; articulación intersectorial con actores sociales; supervisión técnica, capacitación, acompañamiento técnico y asesoría a las Áreas Rectoras de Salud y a la Dirección Regional, abordando temas de alta complejidad, identificando oportunidades de mejora y recomendando los ajustes que se requieran con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de los compromisos definidos en el marco de la competencia como ente rector de la salud, así como en apego a los lineamientos y políticas emitidos para este fin.</p>			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Diseño, ejecución y supervisión de investigaciones, proyectos, estudios, análisis y atención de gestiones relativas a promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud	Actividad 1 Diseñar, ejecutar y supervisar técnicamente las acciones de enlace y articulación con los actores sociales del nivel regional para la formulación, ajuste, ejecución, evaluación y seguimiento de planes, programas, proyectos de rectoría de la salud sectoriales e intersectoriales propios de su ámbito de competencia, así como de estrategias de abordaje con enfoque social y de promoción de la salud, a nivel regional y local, orientando a las instancias correspondientes y brindando las pautas de conformidad con las prioridades nacionales en materia sanitaria, a fin de contribuir en el cumplimiento de las metas institucionales.		
	Actividad 2 Definir e implementar las estrategias a desarrollar con representantes de los procesos de planificación y promoción de la salud del nivel local, brindando el acompañamiento técnico y el apoyo requerido, con el propósito de que cada unidad organizativa formule e implemente planes, programas y proyectos de rectoría de la salud, así como políticas en salud, de conformidad con lo definido por la instancia superior y en atención a los requerimientos de cada comunidad, coadyuvando con gestiones variadas y brindando seguimiento a la ejecución de las estrategias y acciones planificadas, con el objetivo de generar un impacto positivo sobre la salud de la población y sus determinantes.		
	Actividad 3 Realizar, revisar y evaluar el análisis regional de la incidencia de psicopatologías sociales reportadas por notificación obligatoria, a fin de emitir recomendaciones técnicas desde su ámbito de competencia, que sirvan de insumo para la toma de decisiones de sus superiores, en procura de incidir positivamente en la salud de la poblacional a nivel regional.		
	Actividad 4 Coordinar y brindar seguimiento a la valoración de las situaciones en salud que se presenten en la región ante emergencias y desastres naturales, evaluando las principales afectaciones, servicios de salud disponibles u otros recursos necesarios, con el propósito de gestionar la solicitud de brigadas u otros requerimientos que contribuyan al bienestar de la población afectada.		

<p>Resultado 2 Coordinación y participación de comisiones y equipos de trabajo del ámbito de su competencia</p>	<p>Actividad 1 Coordinar y participar en comisiones y equipos de trabajo institucionales e interinstitucionales a nivel regional, promoviendo y orientando en el desarrollo de proyectos específicos en materia de su área de competencia, convocando y coordinando reuniones, participando en la planificación y definición de estrategias de abordaje para la prevención, promoción y atención de casos y situaciones diversas, brindando seguimiento a las acciones y velando por el cumplimiento de las políticas, planes y demás disposiciones técnicas y normativas, con el fin de lograr satisfactoriamente los objetivos institucionales.</p>
	<p>Actividad 2 Participar en investigaciones y procedimientos administrativos, integrando los Órganos Directores del Procedimiento Administrativo, en apego a la Ley General de la Administración Pública, a fin de velar por el cumplimiento de la legislación vigente y garantizar el desarrollo de procedimientos objetivos debido al conocimiento que posee en materia de legislación laboral y Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio.</p>
<p>Resultado 3 Coordinación, asesoramiento, capacitación, supervisión técnica y atención de consultas complejas</p>	<p>Actividad 1 Ejecutar, supervisar y coordinar acciones de supervisión técnica del nivel regional hacia el nivel local, mediante la programación e implementación de visitas y reuniones para dar seguimiento al cumplimiento de las políticas, planes, programas, proyectos, procedimientos, protocolos e instrumentos técnicos emitidos por el nivel central y regional en materia de su competencia, elaborando un informe que respalde las acciones realizadas como sustento para la toma de decisiones de sus superiores, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, metas y procedimientos vigentes en los procesos relacionados con promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud.</p>
	<p>Actividad 2 Planificar, diseñar y ejecutar actividades de capacitación al personal del nivel local y regional en materia de promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud, por medio de reuniones presenciales o virtuales y talleres con las personas funcionarias, a fin de garantizar la implementación adecuada de las políticas, planes, programas, proyectos, procedimientos y demás disposiciones técnicas y normativas relativas a los procesos de promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud.</p>
	<p>Actividad 3 Brindar orientación, asesoría y acompañamiento técnico a los equipos de trabajo establecidos en las Áreas Rectoras de Salud y Dirección Regional, en los procesos relativos a promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud, mediante reuniones, coordinación técnica, emisión de criterio de experto y recomendaciones, coordinación de gestiones, análisis, seguimiento y evaluación del cumplimiento y otras acciones orientadas a la prevención, atención y promoción de las prioridades de abordaje en materia de rectoría de la salud, de conformidad con las políticas, normativa y demás disposiciones vigentes.</p>
	<p>Actividad 4 Dar asesoría técnica y atender las consultas de alta dificultad efectuadas por superiores, compañeros(as), actores sociales y público en general, relacionadas a promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud, brindando atención de manera personal, medios electrónicos, vía telefónica, así como también cuando nivel central solicita información, con el objeto de satisfacer las necesidades e inquietudes planteadas, en materia de su competencia.</p>
<p>Resultado 4 Análisis, actualización, divulgación e implementación del marco normativo vigente</p>	<p>Actividad 1 Participar y coordinar labores relativas a la formulación, validación, actualización, divulgación e implementación del marco normativo que regula los procesos de promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud, con base en la revisión documental y en el análisis de casos, emitiendo criterio, recomendaciones y proponiendo ajustes y mejoras, con el fin de contribuir al alcance de los objetivos institucionales.</p>
	<p>Actividad 2 Proponer, implementar y coordinar el análisis y actualización de los instrumentos técnicos y metodologías de trabajo aplicadas en los niveles regional y local, proponiendo los cambios pertinentes, revisando la legislación vigente y aportando criterio para su actualización, a fin de garantizar la disponibilidad de herramientas útiles que faciliten la implementación de acciones en procura del beneficio para la salud de la población y el ambiente.</p>

<p>Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar datos, expedientes y compendios de información que faciliten el acceso oportuno a datos confiables, la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterio y recomendaciones técnicas para la toma de decisiones de los superiores, en promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud.</p>	
	<p>Actividad 2 Redactar, revisar y firmar informes, oficios, actas, boletas, reportes y otros instrumentos técnicos y documentos similares necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza, para lo cual debe utilizar y corroborar la aplicación de los procedimientos, instrumentos técnicos y normativa vigente, a fin de sustentar técnica y legalmente los actos administrativos que se derivan de su trabajo y brindar los insumos necesarios para atender los requerimientos que se le presentan.</p>	
	<p>Actividad 3 Rendir ante su superior inmediato, un informe periódico de labores, mismo que describirá las actividades realizadas y productos obtenidos durante ese periodo, con el fin de generar evidencia de su contribución al logro de los objetivos y metas establecidas para la unidad organizativa.</p>	
	<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 Servicios del Ministerio de Salud y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.</p>	
<p>Independencia</p> <p>Ejerce sus funciones con independencia, de acuerdo con la política institucional, los procedimientos, normativa y la legislación vigente. Presenta libertad para implementar métodos de trabajo a fin de atender situaciones imprevistas o poco usuales. Requiere de juicio experto para atender y resolver de manera efectiva las actividades y procesos de mayor complejidad y trascendencia de la unidad organizativa. Requiere proactividad y visión estratégica para diseñar, coordinar, supervisar y ejecutar planes, programas, proyectos, estudios, investigaciones y otras actividades, así como proponer mejoras que contribuyan al cumplimiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, tales como el diseño, la ejecución y supervisión técnica de las acciones de articulación con los actores sociales; la definición e implementación de estrategias de apoyo y</p>	<p>Supervisión ejercida</p> <p>Le puede corresponder ejecutar, supervisar y coordinar actividades de equipos de trabajo, comisiones o personal de menor nivel, al cual orienta en los procedimientos de trabajo, supervisa en el cumplimiento de los requerimientos, normas técnicas propias de la actividad y da seguimiento de las labores asignadas en la realización de estudios, investigaciones y proyectos específicos.</p>	<p>Entorno de trabajo</p> <p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en la dependencia en donde se ubica, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando y coordinando actividades como reuniones, capacitaciones u otras actividades.</p> <p>Algunas de las tareas encomendadas pueden requerir el desplazamiento hacia distintas zonas de la localidad o región donde se ubica el cargo, para ejecutar y coordinar acciones de acompañamiento técnico, reuniones, capacitaciones, entre otras.</p> <p>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 en una oficina, se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales cambiantes, tales como: temperaturas variables, 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.</p> <p>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante gran 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>



MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

<p>acompañamiento técnico al nivel local; la coordinación, seguimiento y participación de comisiones y grupos de trabajo; la definición e implementación de estrategias a desarrollar con representantes de los procesos de planificación y promoción de la salud del nivel local, brindando el acompañamiento técnico y el apoyo requerido; la ejecución y coordinación de acciones de supervisión técnica, el diseño, coordinación e implementación de capacitaciones, la asesoría especializada, la formulación e implementación de planes, normativa, lineamientos técnicos, procedimientos e instrumentos técnicos, la emisión de criterios y de recomendaciones acertadas, la capacitación y acompañamiento técnico, los aportes originales, la propuesta de mejoras e innovaciones, la atención de los usuarios, la rendición de cuentas oportuna ante entes fiscalizadores, la confección de informes, oficios, actas y demás documentos que presenta. También se considera la actitud hacia el aprendizaje continuo, la adaptación al cambio y la capacidad para contribuir a la formulación y cumplimiento de planes, proyectos y objetivos, a través de la contribución al trabajo en equipo. Se valora el criterio de experto, la eficacia y eficiencia de los métodos que aplica, la calidad, oportunidad y exactitud del trabajo realizado, los servicios prestados y los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, la forma en cómo se desenvuelve, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, la capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario.</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 le soliciten, para lo cual debe prestar atención, ser imparcial, discreto, comprender el concepto de confidencialidad, 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>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 puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, capacitaciones u otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</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 realizan en un espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, de conformidad a lo acordado en el Contrato de Teletrabajo, dentro de una jornada ordinaria de ocho horas, permitiéndole al teletrabajador (a) realizar sus actividades y facilitar el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
---	--	--

<p>En el desempeño del cargo debe actuar con capacidad de respuesta y con disposición para la realización de actividades y responsabilidades que le atañen dentro del marco de una cultura de trabajo en equipo y de servicio al usuario.</p> <p>Debe informar a su jefatura inmediata, sobre las irregularidades e imprevistos que se le presenten en su quehacer diario, así como efectuar oportunamente la rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus labores de acuerdo con el deber de cumplimiento.</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 Moderado: Desarrolla labores que exigen la aplicación de los conocimientos profesionales, el trabajo interdisciplinario, así como el criterio de experto para atender oportunamente y con enfoque social, las necesidades de los niveles de gestión regional y local en materia de promoción de la salud, salud mental y planificación estratégica de la salud, efectuando gestiones diversas, entre las que se destacan: coordinación y seguimiento del proceso de elaboración, ajuste, implementación, evaluación y control de planes, programas y proyectos del ámbito de la rectoría de la salud, especialmente los relacionados con su ámbito de competencia; coordinación y participación en comisiones y grupos de trabajo para la definición de estrategias de prevención, promoción y atención de prioridades en materia de promoción de la salud, planificación estratégica de la salud, salud mental y otros temas relacionados; articulación intersectorial con actores</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 unidad organizativa donde se ubica. • Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional. • Representantes de otras instituciones públicas y privadas. • Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones El cargo exige relaciones interpersonales frecuentes, que implican la atención personalizada al usuario, así como el constante intercambio y traslado de información. Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con los usuarios, compañeros, jefaturas y personal de la institución.</p>	<p>Es responsable por el adecuado uso, mantenimiento y custodia de los equipos, herramientas, recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, documentales, entre otros bienes que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades y debe responder por los daños o anomalías que puedan darse por su uso indebido. Debe reportar las fallas e irregularidades que detecte en procura del buen funcionamiento de dichos bienes.</p> <p>Como parte de su responsabilidad le corresponde velar por el buen uso del presupuesto destinado al desarrollo de proyectos y realización de eventos, así como del material publicitario, materiales o equipo que utilice en dichas actividades.</p>



<p>sociales; ejecución y supervisión técnica, capacitación, acompañamiento técnico y asesoría a las Áreas Rectoras de Salud y a la Dirección Regional, abordando temas de alta complejidad, identificando oportunidades de mejora y recomendando los ajustes que se requieran con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de los compromisos definidos en el marco de la competencia como ente rector de la salud, así como en apego a los lineamientos y políticas emitidos para este fin.</p> <p>En su labor cotidiana tiene acceso a información sensible o confidencial, razón por la cual debe mantener discreción de los asuntos que conoce para evitar conflictos que afecten la protección de datos personales, la imagen institucional y atenten contra los objetivos.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <p>Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos de la unidad organizativa, con calidad y oportunidad, estableciendo relaciones interpersonales positivas, transmitiendo asertivamente la información que se deriva de los asuntos en que trabaja y brindando soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.</p> <p>Implicaciones del error</p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atrasos e incumplimiento de los planes, proyectos, programas y políticas institucionales a nivel regional y local. • Afectación de la imagen institucional. • Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa. 	<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 institución.</p> <p>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían afectar la imagen institucional y la credibilidad técnica, provocar atrasos, perjudicar el ambiente laboral y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial. • Afectación de la relación deseada con los actores sociales y personas usuarias. • Desorientación e insatisfacción de los actores sociales y de las personas usuarias. • Mal uso de los recursos públicos asignados. • Omisión o supresión de información relevante. • Incumplimiento a la normativa y procedimientos. • Repercusiones en la salud pública. • Inconvenientes 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. • Faltas a la probidad • Conflictos de intereses. • Pérdidas económicas y materiales. • Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo. 		
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	Incorporación al Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Ética y probidad • Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia • Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud • Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud • Paquetes ofimáticos • Planificación • Promoción de la salud • Relaciones humanas • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia 	

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. Análisis y Solución de Situaciones	Destacado
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Destacado
	5. Gestión de Calidad	Destacado
	6. Sensibilidad Tecnológica	Avanzado
	7. Trabajo colaborativo	Destacado
Evidencias		
Las evidencias son los hechos observables y medibles que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo. Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.		
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 Análisis y Solución de Situaciones	Comportamiento 1 Desarrolla conceptos nuevos para solucionar situaciones y para el desarrollo de nuevos proyectos, considerando el impacto de éstos tanto en su unidad de trabajo como para la institución. Integra ideas, datos esenciales y los presenta de forma clara y aplicable, mediante un plan de acción.	
	Comportamiento 2 En situaciones de riesgo e incertidumbre es capaz de tomar decisiones basándose en los referentes estratégicos de la organización y de la satisfacción de las personas usuarias, generando aprendizaje y referencia para la resolución de situaciones futuras.	
	Comportamiento 3 Con base en las evidencias y resultados obtenidos, desarrolla estrategias de corto, mediano o largo plazo para evaluar, controlar, optimizar e identificar oportunidades de mejora de estudios, proyectos, programas u otros, que impactan significativamente a nivel institucional.	

Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora	Comportamiento 1 Monitorea constantemente los cambios del entorno, analizando éstos y visualizando con rapidez las oportunidades, amenazas y su efecto en su trabajo, unidad u organización, estableciendo orientación estratégica para la aprobación de planes, programas y otros.		
	Comportamiento 2 Promueve espacios de trabajo y ambientes laborales, que permiten al equipo experimentar y generar nuevas formas de abordar y resolver situaciones normales y emergentes, que aseguren un mejor resultado.		
	Comportamiento 3 Transmite su confianza en las capacidades propias y de su equipo para superar obstáculos y desafíos; estimula a las personas funcionarias a hacer un uso cuidadoso y racional de los recursos y, crea condiciones que le permitan tomar decisiones con rapidez, cautelando los intereses de la Institución.		
Competencia 5 Gestión de Calidad	Comportamiento 1 Fomenta un ambiente de excelencia, identificando las contribuciones destacadas en su equipo de trabajo u organización, promoviendo el uso de estándares, y revisando, creando e implementando nuevas formas de realizar las actividades, que aseguren resultados sobresalientes.		
	Comportamiento 2 Fomenta en su grupo y organización, la preocupación por los entes o personas usuarias, reducción de tiempos de respuesta y mejoras en los índices de rendimiento de gestión. Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos y que optimicen los tiempos de respuesta.		
Competencia 6 Sensibilidad Tecnológica	Comportamiento 1 Percibe los cambios tecnológicos como una contribución a mejorar el desempeño personal y del equipo, proponiendo nuevas formas de abordar el trabajo, organizar las tareas y optimizar los resultados, actualizándose y replicando conocimientos entre las personas corresponsables del servicio.		
	Comportamiento 2 Utiliza sistemáticamente las herramientas de información y comunicación disponibles en su organización. Propicia entre sus pares el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en el uso de tecnología. Destina tiempo para capacitarse en el uso de aquellas tecnologías que no maneja.		
	Comportamiento 3 Sistematiza el conocimiento y el aprendizaje producido, y propone sistemas de organización de la información para asegurar su divulgación y aplicación al trabajo de su equipo y organización.		
Competencia 7 Trabajo colaborativo	Comportamiento 1 Resuelve eficientemente las tareas y proyectos encomendados, aun cuando convergen al mismo tiempo situaciones problemáticas, o se presenten obstáculos que exigen esfuerzos adicionales para cumplir con las metas propuestas, manteniendo la calidad. Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.		
	Comportamiento 2 Promueve un ambiente de respeto entre las partes involucradas en un conflicto de intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas.		
	Comportamiento 3 Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	