



| Nombre del Cargo: Ingeniero(a) Químico(a) 3 | | | |
|---|---|------------------------|--|
| Estrato | Profesional | Clase de puesto | Profesional de Servicio Civil 3 |
| | | Especialidad/Formación | Ingeniería Química |
| Ubicación organizacional | Unidad de la Unidad de Registros, Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario | Proceso de trabajo | Gestión de Regulación de la Salud |
| Jefatura inmediata | Jefe(a) de la Unidad de Registros | Jefatura que antecede | Director(a) Regulación de Productos de Interés Sanitario |
| Propósito del Cargo | | | |
| <p>Ejecutar labores profesionales que exigen gran rigurosidad, requieren de amplios conocimientos y criterio de experto en materia de la Ingeniería Química para brindar asesoría, apoyo especializado y criterio de experto en actividades propias de los procesos de la Unidad de Registros, ejecutando labores relativas a la coordinación, revisión, distribución, inscripción y registro técnico de documentos de productos químicos, químicos precursores (sustancias químicas que están presentes en productos de uso cotidiano, siendo su utilización con fines industriales, farmacéuticos y científicos lícita) o materias primas, así como productos alimenticios, agroquímicos, cosméticos e higiénicos, plaguicidas de uso doméstico, profesional e industrial, preservantes de madera, fertilizantes de uso doméstico y fichas de emergencia para el transporte terrestre de mercancías peligrosas, mediante la inscripción y cambios post registro; emisión de criterio técnico de aprobación, aclaración o rechazo de solicitudes; atención de consultas de usuarios internos y externos; elaboración de informes técnicos para la atención de recursos de revocatoria; coordinando y realizando capacitaciones dirigidas a los asistentes técnicos (validadores) y usuarios externos, elaborando propuestas de procedimientos e instrumentos de trabajo relativos a su ámbito de acción, entre otras acciones orientadas a vigilar y garantizar la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de interés sanitario que afectan directa o indirectamente la salud de las personas.</p> | | | |
| Actividades Claves según los Resultados de la Clase | | | |
| <p>Resultado 1 Evaluación, análisis y revisión técnica de documentos, etiquetas y calidades de los productos de interés sanitario estudios</p> | <p>Actividad 1 Coordinar, evaluar y analizar técnicamente de los trámites de cambios post registro, trámites de inscripción y renovación de productos de interés sanitario, hasta su aprobación o rechazo, revisando mediante una guía de verificación la completitud, concordancia y legalidad de la documentación presentadas, analizando el expediente digital de solicitudes de registro sanitario de productos químicos, químicos precursores (sustancias químicas que están presentes en productos de uso cotidiano, siendo su utilización con fines industriales, farmacéuticos y científicos lícita) o materias primas, así como productos alimenticios, agroquímicos, plaguicidas de uso doméstico y profesional, cosméticos e higiénicos tales como limpiadores, desinfectantes, toallas, aromatizantes ambientales, entre otros, revisando la información técnica, los descriptores de toxicidad, sustancias afines de la composición de los productos, entre otros, que ingresan por medio de la plataforma “Regístrelo”, verificando que la información contenida en el dossier (resumen, especificaciones, método de análisis y su validación, fórmula cualicuantitativa, estudios de estabilidad, etiquetado, variables químicas físicas como la solubilidad, propiedades corrosivas, volatilidad, inflamabilidad, familia química a la que pertenece, coeficiente de reparto, tipo de formulación entre otros), cumplan con todos los requisitos establecidos, así como con los aspectos que sustenten debidamente la legalidad de los documentos, de acuerdo a la normativa y reglamentos nacionales e internacionales vigentes, emitiendo las prevenciones y certificados según corresponda, con el objetivo de asegurar la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos citados para evitar la afectación a la salud humana.</p> | | |
| | <p>Actividad 2 Elaborar y analizar los informes técnicos dirigidos al Área Legal de la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario en atención a los recursos de revocatoria presentados por las personas usuarias, para informar y prevenir a los clientes sobre las inconsistencias encontradas durante la evaluación de los trámites de registro sanitario, con el fin de cumplir con la normativa vigente y sustentar técnicamente los actos administrativos que se derivan de su trabajo.</p> | | |
| | <p>Actividad 3 Coordinar, evaluar, analizar y autorizar los trámites de aprobación de fichas de transporte de materiales peligrosos, plaguicidas de uso doméstico e industrial, preservantes de madera y fertilizantes de uso doméstico, corroborando el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan esta materia, con el objetivo de prevenir o minimizar los efectos dañinos a la salud de las personas o el ambiente.</p> | | |



| | |
|--|--|
| Resultado 2 Coordinación y participación en comisiones y equipos de trabajo | Actividad 1 Coordinar y participar en comisiones y grupos de trabajo multidisciplinarios, asistiendo a reuniones para analizar resultados, resolver problemas, mejorar procedimientos, aclarar la aplicación de regulaciones y dar cumplimiento a disposiciones técnicas, administrativas y legales, recomendando ajustes a los instrumentos y métodos de trabajo, brindando criterio técnico, con el fin de solventar las necesidades y buscar mejoras para el cumplimiento de los objetivos institucionales. |
| | Actividad 2 Integrar acciones de articulación con actores sociales claves del sistema de la producción social de la salud, brindando propuestas para mejorar los procesos y procedimientos propios de su campo de acción, con el objetivo es definir conjuntamente, la normativa aplicable y los requisitos necesarios, para asegurar a la población productos de interés sanitario de calidad, seguros y eficaces. |
| Resultado 3 Coordinación, asesoramiento, capacitación, supervisión técnica y atención de consultas complejas | Actividad 1 Coordinar y brindar inducción a profesionales que se incorporan en la unidad, transmitiendo el conocimiento, guiándoles y asesorándolos sobre el uso de las diferentes herramientas, procedimientos y trámites del cargo, a fin de garantizar el buen desempeño de las nuevas personas funcionarias que ingresen a esta unidad organizativa. |
| | Actividad 2 Brindar asesoría, atender consultas complejas y emitir criterio técnico a sus superiores, jefaturas, personas funcionarias de los tres niveles de gestión y público en general, atendiendo personalmente, por teléfono, por medio de oficios, correo electrónico y la plataforma Regístrelo, las diferentes dudas y solicitudes, con el objeto de satisfacer las necesidades e inquietudes planteadas en materia de su competencia, facilitar y garantizar la eficacia en la gestión de registro de productos de interés sanitario. |
| | Actividad 3 Coordinar y realizar las actividades de capacitación, acompañamiento técnico y asesoría a los diferentes actores sociales, mediante reuniones físicas o virtuales, relacionadas a la presentación de solicitudes de inscripción de productos y sustancias químicas de uso agrícola, entre otros trámites propios de la Unidad de Registros, con el fin de facilitar la gestión de los trámites que asociados al otorgamiento del registro de los productos de interés sanitario. |
| Resultado 4 Actualización y divulgación del marco normativo vigente | Actividad 1 Realizar y participar en la formulación, actualización, ajuste, validación y divulgación del marco normativo, procedimientos, protocolos e instrumentos técnicos de su ámbito de competencia, emitiendo criterio, recomendaciones, proponiendo ajustes y mejoras que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa. |
| | Actividad 2 Elaborar instrumentos y guías de trabajo necesarios para mejorar el desarrollo y control de los procesos, existentes, revisando la legislación vigente y actualizando las metodologías e instrumentos técnicos pertinentes, a fin de implementar mejoras y garantizar la disponibilidad de herramientas que sean de utilidad para mejorar el desarrollo y control de los procesos, de manera que repercuta en beneficios para la salud de la población. |
| Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo | Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar bases de datos, expedientes y otros 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 materia de regulación de bienes, servicios, actividades y conductas de interés o impacto sanitario. |
| | Actividad 2 Redactar, revisar y firmar informes, oficios, actas, resoluciones, licencias, autorizaciones, órdenes sanitarias, guías 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 eventuales procesos de apelación. |
| | 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. |
| | 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. | | |
|--|---|---|
| Independencia | Supervisión ejercida | Entorno de trabajo |
| <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 estudios, proyectos, investigaciones y 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 la coordinación, supervisión técnica y ejecución de estudios, investigaciones y proyectos, la formulación de planes, normativa, lineamientos técnicos, procedimientos e instrumentos técnicos, la coordinación de equipos de trabajo, 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, resoluciones 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</p> | <p>Le puede corresponder 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 investigaciones y proyectos específicos.</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 en actividades como reuniones, capacitaciones u otras actividades.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: Realiza sus funciones principalmente 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. En ocasiones esporádicas podría suscitarse actividades con algún grado de esfuerzo físico.</p> <p>El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva la información disponible, los tiempos de ejecución de los servicios y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que le soliciten en la gestión de sus labores, 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>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>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>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> |
| Modalidad de trabajo | Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo) | |
| Impacto de la gestión | Relaciones de trabajo | Activos, Equipo, Insumos |
| Nivel de dificultad <p>Moderado: Ejecución de labores profesionales que exigen gran rigurosidad, requieren de amplios conocimientos y criterio de experto en materia de la Ingeniería Química para brindar asesoría, apoyo especializado y criterio de experto en actividades propias de los procesos de la Unidad de Registros, ejecutando labores relativas a la coordinación, revisión, distribución, inscripción y registro técnico de documentos de productos químicos, químicos precursores (sustancias químicas que están presentes en productos de uso cotidiano, siendo su utilización con fines industriales, farmacéuticos y científicos lícita) o materias primas, así como</p> | Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo: <ul style="list-style-type: none">• Compañeros (as) del 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.• Actores sociales• Público en general. Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones <p>El cargo exige relaciones interpersonales frecuentes, que implican la atención</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>productos alimenticios, agroquímicos, cosméticos e higiénicos, plaguicidas de uso doméstico, profesional e industrial, preservantes de madera, fertilizantes de uso doméstico y fichas de emergencia para el transporte terrestre de mercancías peligrosas, mediante la inscripción y cambios post registro; emisión de criterio técnico de aprobación, aclaración o rechazo de solicitudes; atención de consultas de usuarios internos y externos; elaboración de informes técnicos para la atención de recursos de revocatoria; coordinando y realizando capacitaciones dirigidas a los asistentes técnicos (validadores) y usuarios externos, elaborando propuestas de procedimientos e instrumentos de trabajo relativos a su ámbito de acción, entre otras acciones orientadas a vigilar y garantizar la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de interés sanitario que afectan directa o indirectamente la salud de las personas.</p> <p>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</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>personalizada al usuario, así como el constante intercambio y traslado de información.</p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con los usuarios, compañeros, jefaturas y funcionarios de la institución.</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 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> | |
|---|---|--|



| | | |
|--|--|--|
| <p>Implicaciones del error Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si se aplica mal los mecanismos de evaluación de un producto en la verificación de requisitos asociados a la calidad y seguridad de los productos de interés sanitario, atentaría contra la salud y el bienestar de la población consumidora a nivel nacional.• Un mal análisis y verificación de la completitud, concordancia y legalidad de la documentación presentada en la solicitud producto para su registro, puede inducir al error en la toma de decisiones, poniendo en riesgo la salud y la vida de las personas. <p>Otras consecuencias de eventuales errores pueden ser los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa.• Faltas a la probidad.• Afectación de la imagen institucional.• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa.• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Afectación de la relación deseada con los usuarios.• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.• Mal uso de los recursos públicos asignados.• Omisión o supresión de información relevante.• Pérdidas económicas y materiales.• Perjuicio sobre la salud pública.• 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 Ingenieros Químicos y Profesionales afines de Costa Rica | |
| Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo | <ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública • Buenas prácticas de manufactura • Comunicación efectiva • Dominio del idioma inglés (lectura y conversación) • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Ética y probidad • Efectos del uso de plaguicidas y su peligrosidad para la salud pública • 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 • Regulación de la Salud Pública • Relaciones humanas • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia • Toxicología | |
| 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 <u>hechos observables y medibles</u> 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 | Comportamiento 1 |



| | | | |
|-----------------------------------|---|---------------------------------|--|
| Trabajo colaborativo | 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 prevenirlos. | | |
| | 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: | |