



Nombre del Cargo: Psicólogo(a) de Atención Integral 3			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Psicología
Ubicación organizacional	Consultorio Médico Institucional, Dirección General de Salud	Proceso de trabajo	Gestión de atención a pacientes
Jefatura inmediata	Director(a) General de Salud	Jefatura que antecede	Ministro(a) de Salud
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores profesionales que exigen gran rigurosidad, requieren de amplios conocimientos y criterio experto en materia de la Psicología, brindando atención a personas funcionarias de los tres niveles de gestión del Ministerio, en la atención de asuntos relacionados con situaciones personales, familiares y laborales, tales como: salud emocional, problemas de estrés, enfermedades psicósomática y conductuales causadas por las condiciones del entorno laboral, trastornos clínicos, entre otros, dando seguimiento a los pacientes mediante diferentes modalidades, participar en comisiones y grupos de trabajo multidisciplinarios para buscar soluciones y mejoras en los procesos, brindando asesoría y atendiendo consultas a jefaturas y personas funcionarias, elaborando el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de programas, investigaciones e intervenciones psicológicas que promuevan y propicien el bienestar psíquico, social y físico del personal del Ministerio de Salud, además de impactar positivamente la persona como un ser integral.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Planificación, diseño, ejecución y seguimiento de intervenciones psicológicas para las personas funcionarias del Ministerio de Salud	Actividad 1	Atender, valorar y diagnosticar psicológicamente a las personas funcionarias de los tres niveles de gestión del Ministerio, en asuntos relacionados con situaciones personales, familiares y laborales, tales como: salud emocional, problemas de estrés, enfermedades psicósomáticas, conductuales causadas por las condiciones del entorno laboral, trastornos clínicos, entre otros, aplicando técnicas e instrumentos científicos en el campo psicológico (entrevistas, atención de crisis, aplicando el examen mental, orientación, terapias, entre otras técnicas), para explorar su motivo de consulta, factores protectores y de riesgo con los que cuenta, implementando estrategias para un mejor abordaje psicoterapéutico de la situación, confeccionando el expediente clínico del paciente, para llevar el control y antecedentes de su situación, a fin de contribuir en la generación de factores protectores o estrategias de afrontamiento en función de un mejor desarrollo y desenvolvimiento de manera integral.	
	Actividad 2	Dar seguimiento o contención a los casos de los pacientes, de manera personal, telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, entre otros, para ayudar en el autodomínio, seguimiento y acompañamiento, a fin de hacer más asertiva la intervención psicológica.	
	Actividad 3	Instruir, apoyar y asesorar a funcionarios de mayor jerarquía en la formulación y evaluación de programas y propuestas en salud mental (secretaría técnica de Salud Mental y el Despacho Ministerial), recomendando los cambios y ajustes necesarios, de manera verbal y/o escrita, con el objetivo aprovechar al máximo los espacios para divulgar la posibilidad y el acceso del uso de la tecnología en favor de la salud pública, para el logro de los objetivos del Ministerio.	
	Actividad 4	Realizar investigaciones y aportes al mejoramiento de la calidad de vida laboral, mediante la implementación de programas tales como: Bot Dejar de Fumar y Vapear, Programa de Cesación de Fumado de Tabaco, entre otros, dirigido a personas trabajadoras del Ministerio; mediante indagaciones de campo, visitas y experiencias que han tenido otras instituciones sobre el tema, capacitaciones en diferentes entes tales como el IAFA, motivadores, entre otros; en acatamiento a la legislación actual y políticas institucionales, con el fin de poder brindar ayuda a las personas funcionarias que presentan condiciones de salud que se pueden trabajar a nivel preventivo o de atención.	
	Actividad 5		



	<p>Analizar y atender las referencias realizadas por la Unidad de Progreso Humano, para la atención y acompañamiento a jefaturas producto de sus estudios de clima laboral, asistiendo a reuniones para brindar su aporte y colaboración en una mejora del ambiente laboral saludable que faciliten el acompañamiento psicológico, con el propósito de asegurar un ambiente de empatía y respeto para la búsqueda de soluciones oportunas y evidenciando avances.</p>
<p>Resultado 2 Asistencia a superiores en la formulación y ejecución de lineamientos, directrices, protocolos e instrumentos relacionados con la salud mental del personal del Ministerio de Salud</p>	<p>Actividad 1 Diseñar e implementar instrumentos técnicos y guías de trabajo necesarios para mejorar el desarrollo y control de los procesos existentes, revisando y aplicando la legislación vigente, actualizando las metodologías e instrumentos de su ámbito de competencia, emitiendo criterio de experto, recomendaciones, proponiendo ajustes y mejoras que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa, 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 repercutan en beneficios para la salud mental de las personas funcionarias.</p>
<p>Resultado 3 Coordinación y participación en comisiones y equipos de trabajo</p>	<p>Actividad 1 Coordinar y participar en comisiones intrainstitucionales e Intersectorial 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 y cumplir lo propuesto ante organismos internacionales.</p>
	<p>Actividad 2 Coordinar y participar reuniones multidisciplinarias con el equipo de trabajo del Consultorio Médico y superiores, para llevar el seguimiento de los avances en los requerimientos planteados, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer los cambios, ajustes y soluciones que correspondan, para cumplir con los objetivos institucionales.</p>
	<p>Actividad 3 Implementar y coordinar sesiones grupales de temas de interés para la población laboral en materia de técnicas para manejar estrés, mejorar la autoestima laboral y personal, entre otros, que se ajusten a sus necesidades de manera que impacten individual o a nivel grupal haciendo investigaciones, consultas, planeando el material y el diseño de la presentación con el propósito de brindar factores protectores que realmente logre utilizar el trabajador y que garanticen su calidad de vida.</p>
<p>Resultado 4 Asesoramiento, criterio técnico profesional, recomendaciones técnicas e informes psicológicos</p>	<p>Actividad 1 Brindar asesoría, atender consultas complejas y emitir criterio técnico de experto a sus superiores, jefaturas, personas funcionarias de los tres niveles de gestión y público en general en materia de riesgos psicosociales a nivel laboral, atendiendo personalmente, por teléfono, por medio de oficio o medios electrónicos, las diferentes dudas y solicitudes, facilitando la información de manera oportuna, eficiente y eficaz con el objeto de satisfacer las necesidades e inquietudes planteadas desde su competencia, así como facilitar la toma de decisiones de los superiores.</p>
	<p>Actividad 2 Realizar informes psicológicos solicitados por el paciente directo, o bien, por otras instancias, en este caso debe contar con la autorización del paciente, aplicando técnicas psicológicas, analizando la información que brinda el paciente a través del examen mental, aplicación de instrumentos, convergencia de pruebas, impresión diagnóstica, análisis y síntesis de la información, conclusiones y recomendaciones, a fin de emitir el criterio psicológico sobre la salud mental del paciente, con las respectivas recomendaciones en cada caso, con el objetivo de que se considere el impacto que ocasiona a nivel personal y laboral y se busque las soluciones correspondientes.</p>
	<p>Actividad 3 Orientar, apoyar y asesorar a personal de mayor jerarquía en la formulación y evaluación de programas y propuestas en salud mental, recomendando los cambios y ajustes necesarios, de manera verbal y/o escrita, con el objetivo aprovechar al máximo los espacios para divulgar la posibilidad y el acceso del uso de la tecnología en favor de la salud pública, para el logro de los objetivos del Ministerio.</p>
<p>Resultado 5</p>	<p>Actividad 1</p>



Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	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 su competencia.	
	Actividad 2	Redactar, revisar y firmar informes, oficios, bitácoras 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
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. La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, tales como la atención, valoración y diagnóstico psicológico de paciente, seguimiento y contención de casos, atención de consultas, asesoría especializada, implementación de programas institucionales en salud mental, la emisión de criterios y de recomendaciones acertadas, la capacitación y	Le puede corresponder coordinar equipos de trabajo, comisiones o unidades pequeñas, por lo que es responsable de planificar, organizar, asignar, revisar, controlar y dar seguimiento a las labores asignadas a personal de menor nivel que le asiste en la realización de investigaciones y proyectos específicos, además de la asesoría, acompañamiento técnico y capacitación que requiera dicho personal.	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de consultorio médico en donde se ubica, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en actividades como atención de pacientes, campañas, sesiones, reuniones, capacitaciones u otras actividades Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: Sus funciones se realizan en lugares cerrados, por lo que se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales cambiantes, tales como: temperaturas variables, contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, polvo, 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. El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental y emocional para gestionar de una manera empática las problemáticas reales que viven las personas trabajadoras, además de dar seguimiento a los mismos para su evolución efectiva y a la vez atender de manera oportuna</p>



<p>acompañamiento técnico, la participación y coordinación de comisiones y grupos de trabajo, los aportes originales, la propuesta de mejoras e innovaciones, la rendición de cuentas, la formulación de instrumentos técnicos, la confección de informes psicológicos, oficios 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>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>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.</p> <p>Le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, sesiones, consultas, capacitaciones, seguimiento 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>
Modalidad de trabajo	Bimodal (trabajo en Consultorio Médico y teletrabajo)	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos



<p>Nivel de dificultad</p> <p>Moderado: Ejecución de labores profesionales que requiere un amplio conocimiento y criterio de experto en materia de la psicología, brindando atención a personas funcionarias de los tres niveles de gestión del Ministerio, propia de su competencia, mediante la aplicación de técnicas en el análisis de situaciones concretas, su objetivo estará en función de un mejor desarrollo y desenvolvimiento del ser humano como un ser integral. En el campo laboral debe atender asuntos de salud emocional, problemas de stress, enfermedades psicosomáticas y conductas causadas por las condiciones del entorno laboral, debe actuar dando orientación y terapias breves, les puede corresponder estudiar el entorno laboral de los trabajadores para fomentar un ambiente laboral adecuado por medio de estrategias de comunicación, adoptando medidas que permitan la competitividad entre la vida profesional y la privadas, manteniendo un buen ambiente de trabajo.</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</p>	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Compañeros (as) del equipo de trabajo de la unidad organizativa donde se ubica.• Superiores y persona funcionaria de los tres niveles de gestión institucional.• Representantes de otras instituciones públicas y privadas.• Proveedores• Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</p> <p>El cargo exige relaciones interpersonales frecuentes, que implican la atención 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>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>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 Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• No brindar oportunamente el soporte psicólogo requerido al paciente.• Emitir criterios clínicos errados, realizando diagnósticos inadecuados, efectuar referencias que no proceden, recomendar un internamiento psiquiátrico o una incapacidad cuando no se requiere, por lo que se debe ser objetivo y bien sustentado técnicamente, ya que si las recomendaciones que se vierten no son vinculantes, son independientes dentro del campo de la salud mental.• Realizar un mal manejo de la información, divulgando datos personales de los pacientes.• Pérdidas económicas y materiales.• Atrasos y afectaciones en la prestación de los servicios a nivel institucional que pueden conllevar a un perjuicio sobre la salud pública.• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa.• Afectación de la relación deseada con los usuarios.• Insatisfacción de los usuarios.• Faltas a la probidad• Incumplimiento a la normativa y procedimientos.• Inconvenientes en los procesos decisorios del nivel estratégico de la institución.• Afectación de la imagen institucional.		
--	--	--



<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades en el control interno. • Conflictos de intereses. • Mal uso de los recursos públicos asignados, 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 Profesionales en Psicología 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 • Factores psicosociales en el ámbito laboral • Intervenciones psicoterapéuticas nacionales e internacionales • 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 • Modelos psicoterapéuticos • Paquetes ofimáticos • Psicodiagnósticos • Relaciones humanas • Salud ocupacional • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia • Técnicas de entrevista 	
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	
<p>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.</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 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, aún 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:	