



Nombre del Cargo: Gestor(a) de Riesgos en Salud 3			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Salud, Seguridad e Higiene Ocupacional
Salud, Seguridad e Higiene Ocupacional	Equipo Técnico de Gestión de Riesgo en Salud, Dirección General de Salud	Proceso de trabajo	Gestión del riesgo en Salud
Gestión del riesgo	Director(a) General de Salud	Jefatura que antecede	Ministro(a) de Salud
Propósito del Cargo			
<p>Ejecutar labores profesionales que exigen rigurosidad, amplios conocimientos y criterio de experto en actividades propias del proceso de Gestión de Riesgo, proponiendo estrategias, objetivos, actividades, proyectos, capacitaciones y roles de trabajo del personal destacado en el proceso de Gestión de Riesgo de la Salud, valorando las vulnerabilidades y capacidades institucionales, para asesorar, coordinar y supervisar técnicamente las actividades dirigidas a la atención de los incidentes, alertas, emergencias y desastres con impacto a la salud pública que requieren de la preparación y respuesta por parte del Ministerio de Salud, así como participando en actividades del sistema de control interno, en la planificación operativa y estratégica institucional en materia de gestión del riesgo, brindando criterio para la actualización y divulgación del marco normativo y acompañamiento técnico, programando y coordinando capacitaciones a las personas funcionarias de los tres niveles de gestión y público en general en materia de su competencia, con el fin de contribuir en el logro de los objetivos institucionales y en la atención de los requerimientos de los usuarios .</p>			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Coordinación, diseño, evaluación, análisis y revisión, ejecución, seguimiento, atención y resolución de la gestión de riesgo.	Actividad 1 Coordinar la valoración y atención de los incidentes, alertas, emergencias y desastres con impacto a la salud pública que exigen respuesta del Ministerio de Salud, mediante la articulación de las acciones necesarias con instancias sectoriales e intersectoriales, a fin de garantizar el abordaje oportuno y eficiente de los eventos que se presenten.		
	Actividad 2 Coordinar y dar seguimiento a la operación del Equipo Técnico Gestión del Riesgo en Salud (ETGR), mediante la supervisión técnica de procesos asociados a la gestión del riesgo en salud que requieren la articulación de las direcciones técnicas del Nivel Central del Ministerio de Salud y las Direcciones Regionales de Rectoría de Salud, con el propósito de brindar respuesta oportuna ante el impacto que puedan generar las amenazas y las emergencias en salud pública		
	Actividad 3 Coordinar y dar seguimiento al sistema de monitoreo de incidentes, alertas, emergencias y desastres con impacto a la salud pública, recolectando, analizando y utilizando la información suministrada, con el objetivo de activar la respuesta institucional e interinstitucional.		
	Actividad 4 Coordinar la formulación y seguimiento de la Estrategia Nacional del Sector Salud de Costa Rica en Gestión Integral de Riesgos de Desastres y Emergencias Sanitarias, así como dar seguimiento a los compromisos del Ministerio de Salud en el Plan Nacional de Gestión del Riesgo establecido por el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, articulando los esfuerzos requeridos para su cumplimiento, con el objetivo de contribuir a la reducción de las causas de los desastres y la atención de las emergencias.		
	Actividad 5 Coordinar la formulación y actualización del análisis de amenazas y los efectos de sus manifestaciones en la salud pública, utilizando metodología e instrumentos proporcionados por las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo, Sector Salud y la Organización Panamericana de la Salud, la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana, con el objetivo de definir estrategias para minimizar los riesgos que atenten contra el bienestar de la población.		



Resultado 2 Coordinación y participación en comisiones y equipos de trabajo	Actividad 1 Coordinar y asistir en reuniones y sesiones diversas de trabajo, participando en actividades presenciales y/o virtuales con las instituciones dentro y fuera del Sector Salud, para el abordaje de temas asociados a la gestión de riesgos y desastres en salud, así como sobre el suministro de insumos, servicios e información para los preparativos y respuesta a incidentes, alertas, emergencias y desastres con impacto a la salud pública.
	Actividad 2 Coordinar y participar en comisiones y grupos de trabajo multidisciplinarios, con superiores, compañeros y funcionarios de otras dependencias asistiendo a reuniones presenciales y/o virtuales, para analizar resultados, resolver problemas, integrar esfuerzos, 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 de experto, con el fin de solventar las necesidades y buscar mejoras para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Resultado 3 Coordinación, asesoramiento, capacitación, supervisión técnica y atención de consultas complejas	Actividad 1 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 y/o correo electrónico 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 2 Planificar, programar, promocionar e implementar actividades de capacitación y acompañamiento técnico a las personas funcionarias de los tres niveles de gestión y público en general, por medio de reuniones y talleres presenciales y/o virtuales, a fin de orientarlos para la toma de decisiones.
Resultado 4 Actualización y divulgación del marco normativo vigente	Actividad 1 Participar en la modificación, actualización y mejora continua de las actividades y procesos que se desarrollan en materia de la gestión del riesgo en salud y autorización para eventos temporales de concentración masiva de personas otorgados por el Ministerio de Salud, realizando visitas de campo, brindando supervisión capacitante y divulgando instrumentos para el abordaje de incidentes, alertas, emergencias en salud pública y desastres con un enfoque de multiamenaza.
	Actividad 2 Participar en la formulación del marco normativo, lineamientos, directrices, procedimientos, protocolos e instrumentos técnicos, mediante la construcción de propuestas de modelos de intervención aplicados al sector salud y a los tres niveles de gestión del Ministerio de Salud, 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 técnicos, oficios, procedimientos y otros documentos producto de la labor asignada a la gestión de riesgo en salud y a solicitud de la jefatura inmediata, para lo cual debe utilizar y corroborar la aplicación la 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 y 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.</p> <p>Requiere proactividad y visión estratégica para coordinar y ejecutar acciones necesarias con instancias sectoriales e intersectoriales, que requieren de la valoración y atención por parte del Ministerio de Salud, el marco de la respuesta de incidentes, alertas, emergencias y desastres con impacto a la salud pública, así como para resolver de manera efectiva las actividades y procesos de mayor complejidad y trascendencia del Proceso de Gestión de Riesgo.</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 las operaciones del proceso Gestión de Riesgo; coordinación con instituciones intersectoriales; propuesta de objetivos de trabajo del equipo; coordinación en el desarrollo de procedimientos institucionales en gestión de riesgos; coordinación de la implementación y seguimiento de estrategias de articulación en materia de gestión de riesgo; desarrollo de talleres; análisis; participación en la elaboración, desarrollo y seguimiento de planes operativos, lineamientos, directrices,</p>	<p>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, así como coordinar la inducción al puesto al funcionario de recién ingreso, además de la asesoría, acompañamiento técnico y capacitación que requiera dicho personal.</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, en entidades externas, en lugares abiertos, entre otros, 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: Su ambiente de trabajo puede variar, ya que le corresponde desempeñarse tanto en lugares cerrados, en condiciones normales de una oficina, así como desplazarse a zonas abiertas, edificaciones variadas u otros espacios. Por lo anterior, podría verse 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.</p> <p>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente así como en postura de pie, 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> <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.</p> <p>Le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, capacitaciones, atención de incidentes, alertas, emergencias o desastres con impacto en la salud pública, supervisiones capacitantes, 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, tales como la utilización del equipo de protección personal.</p>



<p>entre otras actividades propias de su competencia.</p> <p>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>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 Moderado: Ejecución de labores profesionales que exigen rigurosidad, amplios conocimientos y criterio de experto en actividades propias del proceso	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.	Es responsable por el adecuado uso, mantenimiento y custodia de los equipos, vehículos, herramientas, recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, documentos, entre otros bienes que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades y debe responder



<p>de Gestión de Riesgo, proponiendo estrategias, objetivos, actividades, proyectos, capacitaciones y roles de trabajo del personal destacado en el proceso de Gestión de Riesgo de la Salud, valorando las vulnerabilidades y capacidades institucionales, para asesorar, coordinar y supervisar técnicamente las actividades dirigidas a la atención de los incidentes, alertas, emergencias y desastres con impacto a la salud pública que requieren de la preparación y respuesta por parte del Ministerio de Salud, así como participando en actividades del sistema de control interno, en la planificación operativa y estratégica institucional en materia de gestión del riesgo, brindando criterio para la actualización y divulgación del marco normativo y acompañamiento técnico, programando y coordinando capacitaciones a las personas funcionarias de los tres niveles de gestión y público en general en materia de su competencia, con el fin de contribuir en el logro de los objetivos institucionales y en la atención de los requerimientos de los usuarios .</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 y los objetivos institucionales.</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</p>	<ul style="list-style-type: none">• Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional.• Representantes de otras instituciones públicas y privadas.• Actores sociales• 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>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>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



en que trabaja y brindando soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.

Implicaciones del error

Los errores cometidos pueden ocasionar:

- Un mal control y monitorio interno aumentaría el riesgo en el bienestar de la salud pública.
- Una inadecuada valoración y atención de incidentes puede traer afectación en la salud de la población.
- 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.
- 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	En el caso de Ingenieros:	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación al Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica. • Administración Pública • Buenas prácticas de manufactura • 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 • Producción industrial • Regulación de la Salud Pública • 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	



	<p>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.</p>
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.
	Comportamiento 1



Competencia 7 Trabajo colaborativo	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:	