



Nombre del Cargo: Microbiólogo(a) en Armonización de Servicios de Salud 3			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Microbiólogo(a)3
		Especialidad/Formación	Microbiología y Química Clínica
Ubicación organizacional	Unidad Armonización de Servicios de Salud, Dirección Servicios de Salud	Proceso de trabajo	Gestión de regulación de la salud
Jefatura inmediata	Jefe (a) de Unidad de Armonización de Servicios de la Salud	Jefatura que antecede	Director (a) de Servicios de Salud
Propósito del Cargo			
<p>Ejecutar labores profesionales en materia de rectoría de los servicios de salud, aplicando criterio de experto desde el ámbito de Microbiología y Química Clínica para desarrollar, proponer, atender y/coordinar , supervisar técnicamente procesos de trabajo de alta complejidad, realizando acciones orientadas a desarrollar, actualizar, difundir, implementar y controlar la normativa, lineamientos y metodologías en materia de gestión de la calidad, acceso, equidad, normalización y evaluación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades de la población, participando en la elaboración, actualización y difusión de políticas, planes, programas, proyectos y estrategias de su ámbito de competencia y de relevancia nacional, coordinando, supervisando técnicamente y desarrollando investigaciones, proyectos, estudios, análisis y atención de gestiones varias en materia de su competencia como insumo para la toma de decisiones y la emisión de políticas públicas, así como coordinando acciones de acompañamiento técnico, asesoría, supervisión técnica y capacitaciones a las unidades organizativas del Ministerio de Salud y a actores sociales involucrados, identificando oportunidades de mejora, generando propuestas desde su ámbito de competencia y, recomendando los ajustes que se requieran, con el fin de armonizar la provisión de los servicios de salud a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades de la población, con enfoque de derechos, garantizando la gestión de calidad y equidad de los servicios de salud que se brindan en el país.</p>			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
<b>Resultado 1</b>  Diseño, ejecución y supervisión técnica de investigaciones, proyectos, estudios, evaluaciones, análisis y atención de gestiones varias relativas a la rectoría de los servicios de salud	<b>Actividad 1</b> Diseñar, ejecutar, supervisar técnicamente y evaluar proyectos, estudios, evaluaciones, análisis y atención de gestiones varias desde su ámbito de competencia relativas a la rectoría de los servicios de salud, con el propósito de identificar los requerimientos, brechas e inequidades en el acceso y calidad de estos servicios, y emitir recomendaciones que permitan la toma de decisiones y la generación de políticas públicas basada en evidencia, que contribuyan a la implementación de enfoque de redes integradas y centrado en las personas, incorporando la promoción de la salud, la atención primaria, la atención terciaria, la rehabilitación y la atención paliativa, así como a la cobertura de las necesidades de todo el curso de vida de las personas usuarias con un enfoque de calidad, acceso, oportunidad y sostenibilidad.		
	<b>Actividad 2</b> Coordinar, articular, conducir e integrar esfuerzos con los actores sociales internos y externos, para la elaboración, actualización, ajuste y divulgación del marco normativo, lineamientos, procedimientos, protocolos, metodologías e instrumentos técnicos orientados a la rectoría en el ámbito de los servicios de salud a nivel nacional, por medio de articulación con diferentes instituciones públicas y privadas involucradas, siguiendo las buenas prácticas regulatorias en materia de la gestión de la calidad, normalización y evaluación, con el propósito de asegurar la provisión de los servicios de salud a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades de la población, con enfoque de derechos garantizando la gestión calidad y equidad de los servicios		
	<b>Actividad 3</b> Participar en la elaboración de políticas, planes, estrategias, programas, proyectos y lineamientos relacionados con componentes de calidad de los servicios de salud, la habilitación y la acreditación de servicios de salud y de temas prioritarios en salud desde una perspectiva nacional, brindando criterio de experto desde su ámbito de competencia, integrando esfuerzos con actores sociales internos y externos, con el fin de contribuir en la atención de las necesidades de la población nacional, en materia de gestión de calidad y equidad de los servicios de salud que se brindan en el país.		



<p><b>Resultado 2</b> Coordinación de comisiones y equipos de trabajo del ámbito de su competencia</p>	<p><b>Actividad 1</b> Coordinar y participar en comisiones y equipos de trabajo institucionales e interinstitucionales a nivel nacional promoviendo y orientando en el desarrollo de proyectos específicos en materia de su área de competencia, convocando y coordinando reuniones, emitiendo criterio de experto, brindando asesoría técnica especializada, velando por el cumplimiento de la normativa, dando seguimiento a las acciones y verificando el cumplimiento de las políticas, planes y demás disposiciones técnicas y normativas en materia de gestión de la calidad, acceso, equidad, normalización y evaluación de los servicios de salud, con el propósito de lograr satisfactoriamente los objetivos institucionales.</p>	
<p><b>Resultado 3</b> Coordinación, asesoramiento, capacitación, supervisión técnica y atención de consultas complejas</p>	<p><b>Actividad 1</b> Coordinar y ejecutar acciones de capacitación, asistencia y supervisión técnica del nivel nacional hacia unidades del nivel central, regional y local, otras instituciones del Estado, así como a los prestadores de servicios de salud y otros actores sociales, en temas relacionados con los procesos de regulación de servicios de salud, coordinando y brindando acompañamiento técnico, monitoreando y verificando la aplicación la normativa, procedimientos, lineamientos, planes, políticas y demás disposiciones que regulan dichos procesos, con el fin de orientar a las unidades, su alineamiento y armonización con las prioridades nacionales en salud y contribuir al mejoramiento de la salud de la población.</p> <p><b>Actividad 2</b> Asesorar técnicamente en el ámbito de su competencia a las diferentes instancias del Ministerio de Salud, a los actores sociales y público en general, dando orientación técnica y emitiendo criterio de experto en materia de gestión de la calidad, normalización y evaluación de servicios de salud, suministrando y explicando información, documentos, metodologías y procedimientos, con el fin de apoyar la toma de decisiones y la implementación de acciones concernientes al tema de provisión de servicios de salud a nivel nacional.</p>	
<p><b>Resultado 4</b> Realización de otras labores administrativas inherentes del cargo</p>	<p><b>Actividad 1</b> Proponer, actualizar y analizar información de diversas fuentes, tales como: bases de datos, sistemas de información y otros compendios de datos, 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 ámbito de la gestión de la calidad, acceso, equidad, normalización y evaluación de los servicios de salud.</p> <p><b>Actividad 2</b> Redactar y firmar informes, oficios y documentos similares necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza, corroborando la aplicación de los procedimientos, instrumentos técnicos y normativa vigente, a fin de sustentar técnicamente los productos que se derivan de su trabajo.</p> <p><b>Actividad 3</b> 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><b>Actividad 4</b> 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><b>Independencia</b></p>	<p><b>Supervisión ejercida</b></p>	<p><b>Entorno de trabajo</b></p>
<p>Ejerce sus funciones con independencia técnica, siguiendo instrucciones de carácter general y de acuerdo con métodos y procedimientos definidos en manuales, disposiciones, normativa y en la legislación vigente.</p> <p>Su trabajo exige 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</p>	<p>Le puede corresponder organizar, asignar y supervisar el trabajo de personal administrativo y técnico; en cuyo caso debe orientar y velar por el eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas y por la observancia de las normas técnicas y disciplinarias propias de la actividad.</p>	<p><b>Lugares:</b> 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 públicas y privadas, participando en actividades como reuniones, capacitaciones, acompañamiento técnico, supervisiones técnicas, visitas a servicios de salud u otras actividades, por lo que podría requerir el desplazamiento hacia distintas zonas del país, también podría tener que realizar viajes fuera del país para participar en capacitaciones o atender misiones encomendadas por delegación de su jefatura.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p>



<p>visión estratégica para diseñar, coordinar, supervisar y ejecutar programas, proyectos, estudios, investigaciones y otras actividades relativas a la temática de servicios de salud, 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 los resultados de su gestión.</p> <p>También se considera la actitud hacia el aprendizaje continuo y la adaptación al cambio. 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. 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>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 afecten la consecución de sus resultados, así como efectuar oportunamente la rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus labores de acuerdo con el deber de cumplimiento.</p>		<p><b>Ambiente:</b></p> <p>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. Cuando realiza visitas a servicios de salud, se puede ver expuesto a las condiciones propias de dichos lugares.</p> <p><b>Condiciones:</b></p> <p>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> <p>Cuando realiza visitas a los servicios de salud se mantiene en movimiento la mayor parte del tiempo, desplazándose entre las distintas áreas del establecimiento.</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 manteniendo 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>
--	--	--



Modalidad de trabajo	Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p><b>Nivel de dificultad</b></p> <p>Moderado: Ejecuta labores profesionales en materia de rectoría de los servicios de salud, aplicando criterio de experto desde el ámbito de Microbiología y Química Clínica para desarrollar, proponer, atender y/coordinar, supervisar técnicamente procesos de trabajo de alta complejidad, realizando acciones orientadas a desarrollar, actualizar, difundir, implementar y controlar la normativa, lineamientos y metodologías en materia de gestión de la calidad, acceso, equidad, normalización y evaluación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades de la población, participando en la elaboración, actualización y difusión de políticas, planes, programas, proyectos y estrategias de su ámbito de competencia y de relevancia nacional, coordinando, supervisando técnicamente y desarrollando investigaciones, proyectos, estudios, análisis y atención de gestiones varias en materia de su competencia como insumo para la toma de decisiones y la emisión de políticas públicas, así como coordinando acciones de acompañamiento técnico, asesoría, supervisión técnica y capacitaciones a las unidades organizativas del Ministerio de Salud y a actores sociales involucrados, identificando oportunidades de mejora, generando propuestas desde su ámbito de competencia y, recomendando los ajustes que se requieran, con el fin de armonizar la provisión de los servicios de salud a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades de la población, con enfoque de derechos, garantizando la gestión de calidad y equidad de los servicios de salud que se brindan en el país.</p>	<p><b>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo de la unidad organizativa donde se ubica.</li> <li>• Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional.</li> <li>• Grupos de expertos profesionales en Ciencias de la Salud.</li> <li>• Representantes de servicios de salud públicos y privados.</li> <li>• Representantes de otras instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Actores Sociales.</li> <li>• Público en general.</li> </ul> <p><b>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</b></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><b>Implicaciones de una mala relación</b></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</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>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><b>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</b></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><b>Implicaciones del error</b></p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La emisión de criterio errado puede afectar la formulación e implementación de la normativa, procedimientos, metodologías e instrumentos técnicos conllevando a errores por parte de terceros, lo cual podría implicar afectación en la prestación de servicios de salud, perjudicando la calidad, acceso y oportunidad de la atención con la consecuente afectación sobre la salud de los usuarios.</li><li>• La incorrecta asesoría técnica y capacitación puede llevar a que terceros hagan una incorrecta interpretación de la normativa vigente, así como una mala aplicación de los procedimientos establecidos, lo que puede afectar directamente el bienestar público, afectar la salud de la población, poner en riesgo la integridad física de la ciudadanía, además de perjudicar el medio ambiente.</li></ul>	<p>laboral y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	
---	--	--



<ul style="list-style-type: none"> <li>• El incumplimiento en las tareas asignadas puede provocar pérdidas económicas y materiales, tanto para la institución como para terceros quienes se vean afectados por instrumentos regulatorios deficientes o una mala aplicación de las regulaciones, esto también puede repercutir sobre la imagen de la institución.</li> </ul> <p>Otras consecuencias de eventuales errores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa.</li> <li>• Faltas a la probidad.</li> <li>• Afectación de la imagen institucional.</li> <li>• Pérdida de credibilidad de la unidad organizativa.</li> <li>• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.</li> <li>• Afectación de la relación deseada con los usuarios.</li> <li>• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.</li> <li>• Mal uso de los recursos públicos asignados.</li> <li>• Omisión o supresión de información relevante.</li> <li>• Pérdidas económicas y materiales.</li> <li>• Perjuicio sobre la salud pública.</li> <li>• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.</li> </ul>		
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<b>Requisitos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación al Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica</li> </ul>	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Servicios de Salud</li> <li>• Administración Pública</li> <li>• Auditoría y evaluación de Servicios de Salud</li> <li>• Auditorías o evaluación y gestión de la calidad</li> <li>• Bioética</li> </ul>	



- Buenas prácticas clínicas
- Buenas prácticas en mejora regulatoria
- Estrategias de servicios de calidad en función del cliente
- Epidemiología e Inmunizaciones
- Ética y probidad
- Gestión de proyectos
- Gestión y evaluación de la regulación y de la calidad de los servicios de salud
- 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
- Norma de vacunación
- Paquetes ofimáticos
- Relaciones humanas
- Salud Pública
- 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	Avanzado
	5. Gestión de Calidad	Avanzado
	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	<b>Comportamiento 1</b> 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
	<b>Comportamiento 2</b> 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 a entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.
	<b>Comportamiento 3</b> Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de lo 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.
	<b>Comportamiento 1</b>



<b>Competencia 2</b> Integridad en el desempeño de la función pública	Se reconoce por actuar con integridad, 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.
	<b>Comportamiento 2</b> Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.
<b>Competencia 3</b> Análisis y Solución de Situaciones	<b>Comportamiento 1</b> Desarrollo 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.
	<b>Comportamiento 2</b> En situaciones complejas, con base en sus conocimientos toma decisiones que impactan en el proceso en que se desarrolla, cuidando el cumplimiento de los objetivos y el clima interno.
	<b>Comportamiento 3</b> Muestra compromiso con la mejora y optimización de procesos, buscando información, produciendo indicadores y generando diagnósticos que permitan tener parámetros para establecer acciones correctivas y preventivas, que sirvan de referencia para el accionar de sus superiores
<b>Competencia 4</b> Acción Estratégica e Innovadora	<b>Comportamiento 1</b> Analiza los cambios del entorno y propone planes y programas de mejoramiento continuo
	<b>Comportamiento 2</b> <b>Genera, descubre y propone ideas alternativas y soluciones innovadoras en realidades aplicables al trabajo de su campo y de su grupo.</b>
	<b>Comportamiento 3</b> Presenta proactividad y poder de convencimiento con las demás personas con el fin de alcanzar las metas de su equipo de trabajo, realiza propuestas y da seguimiento a los objetivos y acciones de mejora.
<b>Competencia 5</b> Gestión de Calidad	<b>Comportamiento 1</b> Busca agregar valor a los productos que desarrolla, identificando y proponiendo mejoras a los estándares y protocolos de su ámbito de trabajo, velando permanentemente por la calidad en sus resultados y el involucramiento del equipo en estos temas.
	Conoce y anticipa las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias internas o externas a la institución, realizando las prevenciones e intervenciones necesarias para resguardar los compromisos y tiempos establecidos
<b>Competencia 6</b> Sensibilidad Tecnológica	<b>Comportamiento 1</b> 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.
	<b>Comportamiento 2</b> 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.
	<b>Comportamiento 3</b> 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.
<b>Competencia 7</b> Trabajo colaborativo	<b>Comportamiento 1</b> 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.
	<b>Comportamiento 2</b>



	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.		
	<b>Comportamiento 3</b> Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones que de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.		
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión: 1.0</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>	
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	