



| Nombre del Cargo: Jefe(a) de Unidad de Epidemiología  |  |                        |  |
|---|--|------------------------|--|
| Estrato   | Profesional con supervisión formal   | Clase de puesto        | Director(a) de Departamento o Programa |
|   |  | Especialidad/Formación | Medicina                               |
| Ubicación organizacional  | Unidad de Epidemiología, Dirección de Vigilancia de la Salud   | Proceso de trabajo     | Vigilancia de la salud                 |
| Jefatura inmediata  | Director(a) de Vigilancia de la Salud  | Jefatura que antecede  | Director(a) General de Salud           |
| Propósito del Cargo   |  |                        |  |
| Planear, organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades de la Unidad de Epidemiología de la Dirección de Vigilancia de la Salud, orientadas al análisis de la situación epidemiológica de los eventos de salud, sus indicadores, factores salutogénicos y patogénicos, con el fin de comprender la determinación de la salud en sus diferentes dimensiones (sociales, económicas, políticas, circunstancias materiales de vida, servicios de salud, comportamientos, biológicos y ambientales) para la toma oportuna de decisiones. |  |                        |  |
| Actividades Claves según los Resultados de la Clase   |  |                        |  |
| Resultado 1<br>Dirección, evaluación y mejora de los procesos de trabajo competencia de la unidad   | <b>Actividad 1</b><br>Conducir, dar seguimiento y evaluar las investigaciones y análisis epidemiológicos sobre los eventos que afectan o pueden afectar la salud de la población y que son prioritarios y de interés nacional, brindando lineamientos claros y orientación al personal para el análisis de la información, la identificación de los determinantes de la salud y de los factores de riesgo, la valoración del impacto de las intervenciones, la evaluación de los resultados obtenidos, la emisión de recomendaciones y la elaboración de documentos objetivos y confiables que contemplen conocimiento científico sobre los eventos en salud para establecer orientar estrategias, acciones integrales y planes de prevención e intervención para la salvaguarda y mejoramiento de la salud de la población, así como para la prevención de enfermedades, acorde a lo establecido en la legislación y normativa vigente. |                        |  |
|   | <b>Actividad 2</b><br>Desarrollar y actualizar la metodología para la elaboración del Análisis de Situación de Salud, con la participación de los tres niveles de gestión institucional, así como conducir la emisión del informe del Análisis de Situación de Salud del Nivel Nacional, con el fin de disponer de la caracterización, medición y explicación del perfil de salud-enfermedad de la población nacional, incluyendo los daños, problemas de salud y sus determinantes, como insumo esencial para la identificación de necesidades y prioridades en salud, así como para la determinación e identificación de intervenciones y programas apropiados, además de la evaluación de su impacto en la salud.   |                        |  |
| Resultado 2<br>Coordinación institucional e interinstitucional de labores y procedimientos a seguir, con otros actores involucrados   | <b>Actividad 1</b><br>Garantizar la coordinación técnica de la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología, con el fin de contribuir en el logro de sus funciones, entre las que se destaca asegurar la obligatoriedad y gratuidad de las vacunas y el acceso efectivo de toda la población a ellas, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias que regulan dicha materia.  |                        |  |
|   | <b>Actividad 2</b><br>Garantizar la implementación y ajuste de los componentes correspondientes a Vigilancia de la Salud de la Estrategia de Gestión Integrada, conduciendo, supervisando y dando seguimiento a las acciones que le corresponden desde su ámbito de competencia, orientadas hacia la prevención y control de enfermedades transmitidas por vectores.   |                        |  |
|   | <b>Actividad 3</b><br>Coordinar con la Unidad de Indicadores en Salud las necesidades de información para la vigilancia de los eventos prioritarios de interés sanitario, brindando retroalimentación con relación a la calidad y pertinencia de la información que recibe, con el fin de velar por el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.  |                        |  |



|   |  |
|---|--|
|   | <b>Actividad 4</b><br>Dirigir la formulación del Informe de Indicadores de Salud en coordinación con la Unidad de Indicadores en Salud, con el fin de brindar información actualizada sobre la descripción de la situación de salud del país, expresada en indicadores demográficos, socioeconómicos, mortalidad, morbilidad y servicios, como insumo para la toma de decisiones y la emisión de políticas en materia de salud pública.  |
|   | <b>Actividad 5</b><br>Conducir la definición e implementación de la metodología de seguimiento y monitoreo para la detección, valoración y comunicación oportuna de alertas epidemiológicas, en coordinación con la Unidad de Indicadores en Salud y con los actores sociales correspondientes, con base en los datos que se reciben por el Sistema Nacional de Información para la Vigilancia de la Salud Automatizado (SINAVISA) y otros sistemas relacionados, con el propósito de emitir información actualizada identificando avances, resultados, medidas correctivas y facilitando la toma de decisiones de forma oportuna. |
|   | <b>Actividad 6</b><br>Conducir la gestión integral del tema de manejo de cadáveres, funerarias, cementerios y temas conexos, tanto en el ámbito nacional como los que quieran ingresar desde el exterior, con el fin de velar por la no transmisión de enfermedades infecto contagiosas.   |
| <b>Resultado 3</b><br>Asesoría y coordinación de actividades diversas con superiores, personal y público en general   | <b>Actividad 1</b><br>Brindar asesoría y emitir criterios técnicos en asuntos encomendados a su nivel de competencia, brindando acompañamiento técnico a los jerarcas, personal de la institución, actores sociales y público en general, con el fin de orientar la vigilancia y el análisis de salud a nivel nacional, facilitando la toma de decisiones y la implementación de medidas sanitarias acordes con la evidencia científica sobre la situación epidemiológica de los eventos de salud, sus indicadores, factores salutogénicos y patogénicos identificados a nivel nacional.   |
| <b>Resultado 4</b><br>Emisión, dirección y coordinación de directrices, políticas, planes, lineamientos, normativa o similares en materia de vigilancia de la salud | <b>Actividad 1</b><br>Formular y conducir el diseño, actualización e implementación de normativa, directrices, políticas, planes, lineamientos, procedimientos o similares relacionados con vigilancia de la salud, con base en los resultados de los análisis epidemiológicos, en coordinación con la Unidad de Indicadores en Salud, con el propósito de contribuir a garantizar la eficiencia de la vigilancia de la salud.   |
|   | <b>Actividad 2</b><br>Velar por el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Sanitario Internacional, INFOSAN, INFOSAN Emergency y otros protocolos de vigilancia sanitaria que participa el país, con el propósito de garantizar la protección de la salud de la población nacional.  |
|   | <b>Actividad 3</b><br>Dirigir y fomentar el desarrollo del Boletín Epidemiológico y la publicación periódica de resultados del Sistema de Vigilancia de la Salud a nivel nacional e Internacional, con el objetivo de garantizar la difusión de los datos más relevantes en materia de salud pública.  |
| <b>Resultado 5</b><br>Participación activa y toma de decisiones en labores técnicas y administrativas que se desprenden de su función                               | <b>Actividad 1</b><br>Dirigir, planificar, coordinar, evaluar y supervisar la asignación, organización, distribución y utilización óptima de los recursos financieros, humanos, bienes, servicios e infraestructura de la unidad bajo su responsabilidad, procurando cubrir las necesidades básicas de operación y los planes en desarrollo, acorde con las metas preestablecidas.   |
|   | <b>Actividad 2</b><br>Redactar, revisar y suscribir oficios, actos administrativos, instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, tomando decisiones finales sobre las actuaciones del equipo de trabajo bajo su cargo, a partir del análisis detallado y estratégico de cada caso, el diagnóstico de las diversas situaciones que se presentan y la evaluación de las consecuencias, costos y riesgos a corto, mediano y largo plazo, asociados a los diferentes escenarios de actuación, a fin de definir los planes de acción a seguir.                             |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <b>Actividad 3</b><br>Garantizar el mantenimiento de un archivo permanente actualizado que garantice el acceso a la información, la atención oportuna de requerimientos y la toma de decisiones para la prestación efectiva de los servicios por parte de la unidad a su cargo.  |  |
|  | <b>Actividad 4</b><br>Rendir informes a sus superiores jerárquicos y entes fiscalizadores, referentes a las acciones realizadas desde su ámbito de competencia y que impactan el abordaje de temas prioritarios en materia de su competencia, a fin de garantizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico, la debida gestión de los asuntos y bienes públicos, la integridad, la transparencia y la obligación de rendir cuentas sobre las gestiones que se ejecutan.  |  |
|  | <b>Actividad 5</b><br>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, Ley General de Control Interno y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.  |  |
| <b>Factores de Clasificación Asociados</b>   |  |  |
| <b>Independencia</b>   | <b>Supervisión ejercida</b>  | <b>Entorno de trabajo</b>  |
| <p>Es responsable de velar por el uso legítimo y adecuado de los recursos humanos, materiales, financieros, servicios e infraestructura que le han asignado a la Unidad bajo su cargo, por lo que posee libertad para tomar decisiones con respecto a la administración de esos recursos.</p> <p>Presenta independencia para coordinar gestiones relativas a su ámbito de competencia y que hayan sido previstas en el plan de trabajo, con las jefaturas y colaboradores de la institución, así como con representantes de otras instituciones, de empresas privadas y usuarios en general. Le corresponde consultar a su jefatura inmediata, aspectos relativos a la aprobación de la planificación anual de actividades de la unidad a cargo, la atención de imprevistos de alta complejidad o gestiones de relevancia que no hayan sido incluidas en la planificación, la autorización de trámites administrativos de carácter personal (licencias, vacaciones, permisos, ausencias, entre otros), así como la</p> | <p>Le corresponde organizar, asignar y supervisar las actividades del personal profesional, técnico y administrativo, siendo responsable por el cumplimiento de las labores asignadas a su equipo de trabajo. Además, es responsable de conducir y coordinar la inducción al puesto al funcionario de recién ingreso, además de la asesoría, acompañamiento técnico y capacitación que requieran sus colaboradores.</p> <p>Le corresponde dictar las instrucciones y recomendaciones necesarias al personal con dependencia directa de su cargo, mediante la comunicación verbal directa o de manera escrita, con el fin de velar por la ejecución diaria de sus labores con el máximo de eficiencia y calidad.</p> <p>Además, debe aplicar las sanciones disciplinarias del personal a su cargo, siguiendo el debido proceso y de acuerdo con la legislación vigente, siempre que se cumplen los supuestos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios.</p> | <p><b>Lugares:</b><br/>Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina de la unidad a su cargo, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en reuniones u otras actividades. Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p><b>Ambiente:</b><br/>Realiza sus funciones en lugares cerrados en una oficina, se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales cambiantes, tales como: temperaturas variables, contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras. Dichas condiciones pueden variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo.</p> <p><b>Condiciones:</b><br/>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>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. Con frecuencia le corresponde desplazarse a diferentes lugares dentro o fuera del país, 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>canalización de requerimientos de recursos (humanos, financieros, bienes, servicios, infraestructura) para satisfacer las necesidades básicas de operación de la unidad a su cargo</p>   |   | <p>Las funciones realizadas en la modalidad de teletrabajo domiciliario se realizan en un espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, de conformidad a lo acordado en el Contrato de Teletrabajo, dentro de una jornada ordinaria de ocho horas, permitiéndole al teletrabajador (a) realizar sus actividades y facilitar el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p> |
| <p><b>Modalidad de trabajo</b></p>  | <p><b>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)</b></p>  |   |
| <p><b>Impacto de la gestión</b></p>   | <p><b>Relaciones de trabajo</b></p>   | <p><b>Activos, Equipo, Insumos</b></p>  |
| <p><b>Nivel de dificultad:</b><br/>Alto: Asume un alto nivel de responsabilidad por la conducción de la Unidad de Epidemiología, así como por su relación con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y empresas privadas, nacionales, extranjeras, actores sociales y público en general.</p> <p>Es responsable por brindar apoyo a su superior inmediato en la toma de decisiones en los temas relacionados con la conducción del análisis de la situación epidemiológica de los eventos de salud, sus indicadores, factores salutogénicos y patogénicos, con el fin de comprender la determinación de la salud en sus diferentes dimensiones (sociales, económicas, políticas, circunstancias materiales de vida, servicios de salud, comportamientos, biológicos y ambientales), por lo que le exige aplicación de criterio profesional para atender situaciones imprevistas, definir y establecer procedimientos de trabajo eficientes y aplicación frecuente de acciones de articulación, negociación y persuasión, criterios éticos y de calidad para la toma de decisiones.</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 de Epidemiología.</li> <li>• Actores sociales.</li> <li>• Superiores y personas funcionarias del nivel central, regional y local.</li> <li>• Representantes de instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Organismos internacionales (OPS, OMS).</li> <li>• Redes internacionales.</li> </ul> <p><b>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones:</b><br/>Requiere un alto nivel de habilidades relaciones interpersonales para regular y administrar el manejo de las relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, actores sociales y público en general, para promover acciones de convencimiento, integración, articulación y concertación; las cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y discreción para fortalecer la imagen como representante de la unidad organizativa y de la institución.</p> <p><b>Implicaciones de una mala relación:</b><br/>Pueden ocasionar resultados inexactos que ocasionen a la pérdida de credibilidad, la toma de decisiones erróneas por parte de las autoridades en temas relacionados al análisis de la situación</p> | <p>Es responsable por la distribución equitativa, buen uso, mantenimiento y optimización de los recursos financieros, materiales, tecnológicos, infraestructura, vehículos, sistemas de información, entre otros bienes e insumos que le son suministrados a la unidad bajo su cargo, así como para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Tiene responsabilidad por la ejecución apropiada del presupuesto asignado para el desarrollo del Programa Manejo Integrado de Vectores.</p>  |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b><u>Eficiencia que se requiere para cumplirlo:</u></b></p> <p>Liderazgo proactivo para el manejo de relaciones con entes externos nacionales e internacionales y manejo técnico para impulsar políticas, planes, programas, proyectos relacionados al tema en los ejes temáticos de competencia de la Unidad de Epidemiología. Además, dirige y articula a los funcionarios que conforman la unidad organizativa a su cargo para el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad con criterios de oportunidad, calidad y respeto al marco jurídico vigente.</p> <p><b><u>Implicaciones del error:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un mal análisis de los datos epidemiológicos genera información errónea para el sistema de vigilancia de la Salud, pues su fin primordial es generar información fidedigna para la toma de acciones en salud.</li><li>• Resultados inexactos que ocasionan detrimento de la imagen de la Institución.</li><li>• Toma de decisiones erróneas en temas de salud por parte de los validadores.</li><li>• Redefinición sesgada de planes y acciones institucionales, perjudicando la imagen institucional y la salud de la población nacional.</li><li>• Mal uso de los recursos públicos asignados.</li><li>• Pérdidas económicas y materiales.</li><li>• Afectaciones a la salud pública.</li><li>• Faltas a la probidad.</li></ul> | <p>epidemiológica de los eventos de salud, sus indicadores, factores salutogénicos y patogénicos.</p> |  |
|--|---|--|



|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de credibilidad en la gestión 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 Médicos y Cirujanos de Costa Rica.</li> </ul>  |                         |
| <b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de proyectos.</li> <li>• Administración de servicios de salud.</li> <li>• Administración Pública.</li> <li>• Coaching laboral.</li> <li>• Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional,</li> <li>• Epidemiología.</li> <li>• Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.</li> <li>• Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia.</li> <li>• Manejo de personal.</li> <li>• Medicina del trabajo.</li> <li>• Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud.</li> <li>• Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud,</li> <li>• Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.</li> <li>• Paquetes ofimáticos.</li> <li>• Planes y políticas nacionales e institucionales relacionados con su gestión.</li> <li>• Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.</li> <li>• Promoción de la salud.</li> <li>• Resolución alternativa de conflictos.</li> <li>• Salud ocupacional.</li> <li>• Salud pública.</li> <li>• Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI).</li> <li>• Sistemas informáticos de uso institucional.</li> <li>• Técnicas de comunicación escrita y expositiva</li> </ul> |                         |
| <b>Competencias</b>  |   |                         |
| <b>Tipo de competencia</b>   | <b>Nombre de la competencia</b>   | <b>Nivel de dominio</b> |
| <b>Transversales</b>   | 1. Compromiso con el Servicio Público.  | Destacado               |
|  | 2. Integridad en el desempeño de la función pública.  | Destacado               |



|  |   |          |
|--|---|----------|
| Del Grupo Ocupacional  | 3. Liderazgo.   | Avanzado |
|  | 4. Visión Estratégica.  | Avanzado |
|  | 5. Toma de decisiones.  | Avanzado |
|  | 6. Comunicación efectiva.   | Avanzado |
|  | 7. Manejo de Resolución de Conflictos.  | Avanzado |
| <b>Evidencias</b>  |   |          |
| Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.   |   |          |
| <b>Nota:</b> 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<br>Compromiso con el Servicio Público  | <b>Comportamiento 1</b><br>Es una persona referente a seguir por cuanto se alinea y promueve en cada lugar que se desenvuelve, el compromiso con el servicio público, encarnando en cada una de sus acciones, los valores de la institución y la función pública.   |          |
|  | <b>Comportamiento 2</b><br>Expresa en cada una de sus acciones y palabras, los valores, políticas y objetivos que implica el compromiso público como persona servidora del país. Inspira al personal de la institución a comprometerse más allá de lo requerido para el cargo.  |          |
|  | <b>Comportamiento 3</b><br>Permanentemente se preocupa por las y los demás (equipos, ciudadanía) y promueve en otras personas la importancia de atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias. Motiva para que se valoren las necesidades de estos entes y personas, promoviendo acciones que permitan anticiparse a sus requerimientos tomando en cuenta las posibles repercusiones y la obtención de su satisfacción. |          |
| Competencia 2<br>Integridad en el desempeño de la función pública  | <b>Comportamiento 1</b><br>Es una persona referente por su integridad; puesto que propicia y mantiene una actitud honesta y transparente en todos los aspectos del trabajo, destacando por la coherencia, rectitud e impacto que su actuación conlleva.   |          |
|  | <b>Comportamiento 2</b><br>Establece mecanismos que permitan resguardar el adecuado uso de los recursos públicos y se asegura que los mismos sean comprendidos y acogidos por las personas funcionarias.  |          |
| Competencia 3<br>Liderazgo   | <b>Comportamiento 1</b><br>Es una persona reconocida como líder por las personas y/o equipos. Busca ir más allá de la identificación de habilidades y la dirección, por lo cual genera e implementa estrategias y planes para potenciar al personal, y además entrega retroalimentación constructiva y oportuna para dar continuidad al desarrollo de habilidades.  |          |
|  | <b>Comportamiento 2</b><br>Es una persona que se muestra atenta a las necesidades de su equipo/área, facilitando un ambiente de trabajo armónico, equitativo, respetuoso y colaborativo, fomentando espacios de comunicación abiertos y respetuosos para analizar las tareas y las interacciones.   |          |



|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>Comportamiento 3</b></p> <p>Se reconoce por ser una persona que logra lo que se propone y mejora continuamente su desempeño y el de su equipo de trabajo. Se conoce por ser exigente consigo mismo(a) y los demás. Comprende que la orientación a los resultados constituye un aporte a la excelencia institucional.</p>  |
| <b>Competencia 4</b><br>Visión Estratégica    | <p><b>Comportamiento 1</b></p> <p>Se anticipa por medio del análisis crítico de la información disponible, y prevé el impacto que generan las nuevas tendencias del entorno, en el país y las actividades de su área. Diseña políticas y procedimientos que permitan incorporar los cambios e innovaciones del entorno que pueden afectar al país.</p>  |
|   | <p><b>Comportamiento 2</b></p> <p>Desarrolla su trabajo con una perspectiva innovadora, aportando en el diseño de nuevas soluciones, en pro de alcanzar mayores beneficios para el país a mediano y largo plazo. Motiva a otras personas a desarrollar su capacidad de innovación y adquirir una mirada más amplia, de soluciones a los problemas que se presentan, orientándose en la cotidianeidad.</p> |
|   | <p><b>Comportamiento 3</b></p> <p>Se preocupa constantemente de promover espacios de trabajo y de aprendizaje que permitan a su equipo proponer soluciones innovadoras para la organización, y mejorar su posicionamiento, agregando valor desde su rol a la organización y al desarrollo del país</p>  |
| <b>Competencia 5</b><br>Toma de Decisiones    | <p><b>Comportamiento 1</b></p> <p>Indaga en todas las fuentes de información disponibles, considerando los elementos explícitos y subyacentes de la problemática a resolver, proponiendo soluciones realizables y coherentes en contextos de incertidumbre.</p>   |
|   | <p><b>Comportamiento 2</b></p> <p>Utiliza diversos métodos de organización y seguimiento del trabajo que contribuyen a la eficiencia y el aprendizaje en su gestión, estableciendo estrategias claras y realistas, tanto de los procesos como de los resultados.</p>  |
| <b>Competencia 6</b><br>Comunicación Efectiva | <p><b>Comportamiento 1</b></p> <p>Es capaz de comunicar a otras personas una idea compleja, con respeto, claridad y precisión. Utiliza recursos lingüísticos como la contextualización, el parafrasear y resumir, para asegurarse que su mensaje se ha comprendido correctamente. Detecta las necesidades de la otra persona en la conversación, adaptándose a su estilo comunicacional.</p>              |
|   | <p><b>Comportamiento 2</b></p> <p>Transmite con claridad las instrucciones y/o prioridades a personas y/o equipos de trabajo. Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información, promoviendo coordinaciones efectivas y fluidas dentro de sus equipos y con otras áreas.</p>   |
|   | <p><b>Comportamiento 1</b></p> <p>Actúa con gentileza y respeto, especialmente en aquellas situaciones que suponen un conflicto entre distintas partes, donde logra preservar un buen ambiente de trabajo, a pesar de las diferencias interpersonales y/o divergencias que pueda haber frente a una situación.</p>  |
|   | <p><b>Comportamiento 2</b></p>  |



|  |  |                                 |  |
|--|--|---------------------------------|--|
| <b>Competencia 7</b><br>Manejo y Resolución de<br>Conflictos | Tiene claridad de las características de quienes lo rodean, dándose el tiempo y generando espacios para poder escuchar a las demás personas y promover el aprendizaje a partir de la resolución de aquellas situaciones que implican divergencias entre las mismas, comprendiendo a cabalidad la dimensión y alcances de los conflictos que le toca resolver. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes para prevenirlas. |                                 |  |
|  | <b>Comportamiento 3</b><br>En todo momento enfrenta las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos con asertividad, promoviendo en otras personas, a través del ejemplo, la capacidad de expresar sus emociones y opiniones con mesura y de forma constructiva, poniéndolas al servicio de la solución y el aprendizaje del resto.                   |                                 |  |
| <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>                   |  |