



Nombre del Cargo: Coordinador(a) del Área de Servicios Generales			
Estrato	Profesional con supervisión formal	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Ingeniería Industrial
Ubicación organizacional	Área de Servicios Generales, División Administrativa	Proceso de trabajo	Gestión de Servicios Generales
Jefatura inmediata	Director(a) Administrativo(a)	Jefatura que antecede	Director(a) General de Salud
Propósito del Cargo			
<p>Conducir, liderar, organizar, supervisar, planear y controlar las actividades, procesos, productos y servicios del Área de Servicios Generales, velando por el cumplimiento de los controles y trazabilidad idóneos para cada uno de los procesos, maximizando los recursos y estableciendo la métrica en cuanto a tiempo, costos, capacidad y calidad para mantener bajo control cada una de las líneas de trabajo de los diferentes servicios: limpieza, mantenimiento de obras menores de edificios, seguridad y transporte que se prestan a nivel institucional, orientando el quehacer y los servicios desde el ámbito de la Ingeniería Industrial, a fin de garantizar los estándares de calidad óptimos, oportunidad y mejora continua, así como velar por la atención de las necesidades de las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de su competencia.</p>			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Planificación y dirección de labores técnicas y administrativas que se ejecutan desde los procesos de trabajo del Área de Servicios Generales	Actividad 1	Liderar el desarrollo, implementación, innovación, evaluación y mejora de la planificación operativa del Área de Servicios Generales desde el ámbito de la Ingeniería Industrial, planificando las distintas etapas de los procesos de trabajo, manejando en el tiempo, los objetivos, metodologías y recursos involucrados, brindando seguimiento al cumplimiento de las actividades a través de herramientas como el cuadro de mando integral (objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y presupuesto) e implementando medidas para la gestión del riesgo interno de los sistemas, procesos, recursos, productos y servicios, con el fin de identificar oportunidades de mejoras e implementar las normas de calidad que permitan contribuir en el cumplimiento oportuno y efectivo de los objetivos y metas de la unidad organizativa.	
	Actividad 2	Liderar, diseñar, evaluar y controlar los procesos del área a su cargo, aplicando los conocimientos y técnicas especializadas de Ingeniería Industrial, que permitan la toma de decisiones y la implementación de soluciones conducentes a incrementar la eficiencia, eficacia, productividad y rentabilidad de los procesos con énfasis en el mejoramiento continuo de bienes y servicios, en un marco de legalidad, a fin de identificar oportunidades de crecimiento y presentar soluciones innovadoras mediante las métricas, información estadística y estudios específicos.	
	Actividad 3	Conducir el análisis de los procesos de trabajo concernientes a los servicios por contratación de seguridad y limpieza a nivel institucional, así como los relativos a los contratos de mantenimiento de flota vehicular y de obras menores en edificaciones del Nivel Central, desde el ámbito de la Ingeniería Industrial, asegurando el control riguroso de los costos, racionalización de los productos y brindando seguimiento al cumplimiento de las especificaciones técnicas definidas en los contratos, con el fin de generar e implementar soluciones orientadas a incrementar la eficiencia, eficacia y rentabilidad de los servicios mencionados, en un marco de mejoramiento continuo.	



	<p>Actividad 4</p> <p>Conducir la formulación e implementación de herramientas y métricas propias de la Ingeniería Industrial que permitan mantener controlados los procesos logísticos relativos al transporte institucional, gestionando apropiadamente la distribución de los recursos (vehículos, personal e infraestructura), asegurando el cumplimiento de la programación de los vehículos, supervisando el control de los costos asociados al servicio y velando por la rendición de cuentas a sus superiores, con el fin de garantizar la maximización de los recursos del Ministerio y la prestación de un servicio de transporte eficiente.</p>
	<p>Actividad 5</p> <p>Dirigir y supervisar el diseño e implementación de los controles y la trazabilidad de los procesos relativos al servicio de mecánica vehicular, monitoreando el tiempo de atención de las solicitudes diagnósticos o reparaciones mecánicas que se presentan en los tres niveles de gestión y asegurando que cumplan con los criterios de calidad, garantía y presupuesto desde el ámbito de la ingeniería industrial, con el fin de disponer mejoras en los procesos que permita minimizar tiempo y costos operativos, racionalización de los productos, gestionar riesgos, maximizar recursos y disponer de las unidades que estén fuera de circulación por temas mecánicos de manera expedita cuando sea requerido.</p>
<p>Resultado 2</p> <p>Dirección y gestión de proyectos, investigaciones especializadas, políticas, planes y programas de trabajo.</p>	<p>Actividad 1</p> <p>Dirigir y gestionar proyectos de mejora operacional de innovación, aplicando conocimientos de la Ingeniería Industrial para los procesos de la Unidad Organizativa a su cargo, tales como: creación de herramientas y bases de datos, diagnóstico del modelo de seguridad física con la que cuenta el Ministerio, evaluación del modelo de recambio para vehículos institucionales, mediante análisis de escenarios, costos y riesgos, estudios de tiempos y movimientos, y estandarización de los procesos, con el fin de ser más eficientes en el servicio, reducir costos operativos y determinar oportunidades para la mejora continua.</p>
	<p>Actividad 2</p> <p>Planificar y controlar la gestión logística del Área de Servicios Generales aportando desde el ámbito de la Ingeniería Industrial, de acuerdo con los requerimientos de materiales, equipo de oficina, instrumentos, herramientas de trabajo y otros insumos, analizando la relación costo-beneficio, previendo situaciones de contingencia, velando por el control del consumo y gasto, y asegurando el análisis de la cadena de valor que permita optimizar los procesos operativos, reducir los costos y procurar la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos.</p>
	<p>Actividad 3</p> <p>Coordinar la elaboración, actualización divulgación, implementación y seguimiento de los procedimientos, reglamentos, manuales, lineamientos, directrices, métodos, herramientas de trabajo, y otras disposiciones propias de la competencia Ingeniería Industrial, verificando y analizando la información propuesta, antecedentes y normativa relacionada, con el fin contribuir a la estandarización de los flujos de trabajo, la mejora en la calidad de los servicios, la reducción de costos, la optimización de recursos del Área de Servicios Generales y el cumplimiento de la normativa y legislación vigente.</p>
	<p>Actividad 4</p> <p>Evaluar y mejorar los sistemas de gestión y sus procesos, así como los productos y servicios que se generan en el Área de Servicios Generales, empleando métodos analíticos y predictivos, efectuando el monitoreo y trazabilidad de los procesos y trabajos realizados, garantizando el análisis de las funciones que se deben desarrollar, velando por la formulación e implementación de herramientas de control, análisis de tiempos y movimientos, así como promoviendo el uso de datos estadísticos para impulsar mejoras en el desempeño y en la calidad de los servicios brindados.</p>



	<p>Actividad 5</p> <p>Coordinar el análisis y evaluación de las gestiones derivadas de reclamos por garantía de los contratos de reparación y mantenimiento vehicular, asegurando la utilización de metodologías y herramientas estadísticas para el seguimiento y control de tiempos de resolución, así como de los indicadores de cumplimiento de criterios de calidad, con el fin de disponer de datos fiables y objetivos que faciliten la toma oportuna de decisiones de manera oportuna y el logro de los objetivos proyectados, contribuyendo con el funcionamiento integral de la Institución.</p>
<p>Resultado 3</p> <p>Asesoría y coordinación de actividades diversas con superiores y colaboradores, sobre temas relacionados con su campo de actividad</p>	<p>Actividad 1</p> <p>Asesorar técnicamente a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión, entidades externas y público en general; brindando información actualizada con base en el criterio técnico especializado en materia de trazabilidad de los procesos, gestión de riesgos, gestión de la calidad, oportunidades de mejora continua, optimización de los servicios, viabilidad de proyectos y otros de su competencia., con el fin de resolver los requerimientos instituciones, apoyar en la toma de decisiones y velar por el cumplimiento de los procedimientos, normativa y legislación vigente.</p> <p>Actividad 2</p> <p>Promover la mejora continua en la productividad y servicios de los procesos a su cargo, estableciendo nuevas alternativas de metodologías y herramientas para el seguimiento y medición de los servicios, control de calidad, planificación de costos y gestión de los procesos, así como proponiendo normas, políticas, lineamientos, planes de trabajo, procedimientos, entre otros, propios de su ámbito de competencia en concordancia con el entorno institucional, con el fin de implementar nuevas alternativas que permitan innovar y optimizar los procesos de trabajo.</p> <p>Actividad 3</p> <p>Coordinar y asistir a reuniones con superiores, jefaturas, colaboradores, representantes de entidades públicas y privadas y proveedores de servicios, para atender coordinar, analizar y resolver situaciones propias de su competencia, o bien, en representación de la institución cuando así lo requieran las autoridades superiores, con el fin de contribuir en la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos institucionales y en procura del mejoramiento continuo de los servicios.</p> <p>Actividad 4</p> <p>Conducir la implementación de estrategias que permitan incrementar el nivel de desempeño, la eficacia y efectividad en la gestión de las actividades, procesos, productos y servicios del área a su cargo, gestionando un clima organizacional favorable, promoviendo la comunicación asertiva y la integración de los grupos de trabajo, con el fin de lograr un ambiente laboral satisfactorio que contribuya a mejorar los estándares de calidad a nivel individual y grupal.</p>
<p>Resultado 4</p> <p>Coordinación y ejecución de otras labores administrativas que se derivan del cargo</p>	<p>Actividad 1</p> <p>Planificar, coordinar, evaluar y supervisar la asignación, organización, distribución y utilización óptima de los recursos financieros, humanos, bienes, servicios e infraestructura de la Área bajo su responsabilidad, procurando cubrir las necesidades básicas de operación y los proyectos de desarrollo, acorde con las metas preestablecidas.</p> <p>Actividad 2</p> <p>Redactar, revisar y suscribir informes, certificaciones, oficios, procedimientos, 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.</p>



	Actividad 3	
	Garantizar el mantenimiento de un archivo permanente actualizado que facilite el acceso oportuno a la información, la atención oportuna de requerimientos y la toma de decisiones para la prestación efectiva de los servicios por parte del Área a su cargo.	
	Actividad 4	
	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, 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.	
	Actividad 5	
	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.	
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia en la planificación, supervisión y control de las actividades del Área de Servicios Generales; supervisando la prestación de los servicios generales a nivel institucional para garantizar la calidad de estos.</p> <p>Conduce los procesos de contratación de servicios seguridad y limpieza Institucionales en forma eficiente y oportuna seguimiento a los contratos de seguridad y limpieza en cuanto su ejecución y condiciones de vigencia.</p> <p>Así como dirige y supervisa el proceso de administración de la flotilla vehicular, así como el de mantenimiento de las instalaciones del Ministerio.</p> <p>Apoya a su Jefatura inmediata en la atención de consultas en materia de su competencia, así como debe prevenir y detectar las situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y eficaz, para la oportuna toma de decisiones de sus superiores y el cumplimiento de los objetivos de la Institución.</p>	<p>Ejerce supervisión técnica y administrativa sobre la totalidad del personal profesional, calificado, operativo y técnico ubicado en el Área bajo su cargo.</p> <p>Le corresponde planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de dicho personal, además es responsable de conducir y coordinar la inducción al puesto, 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</p>	<p>Lugares:</p> <p>Labora en condiciones normales de oficina y también le corresponde movilizarse a las diferentes direcciones del Nivel Central, para atender actividades propias de su competencia, así como coordinar la logística de los diferentes procesos de la unidad organizativa bajo su responsabilidad, dado que es un agente optimizador de procesos debe resolver problemas complejos, atender necesidades requeridas y encontrar soluciones eficientes y oportunas que se presentan dentro de su campo de acción.</p> <p>Igualmente, requiere desplazarse ocasionalmente a las direcciones regionales y otras instituciones para efectos de asistir a reuniones, brindar capacitaciones y asesorías, participar en comisiones, conducir la organización de eventos, entre otros, a fin de cumplir con los objetivos. Asimismo, puede asumir teletrabajo en el lugar establecido en el respectivo contrato.</p> <p>Ambiente:</p> <p>Realiza sus funciones en lugares cerrados en una oficina, se ve 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. Dichas condiciones pueden variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo. La naturaleza de sus funciones amerita el uso frecuente de computadoras, por lo que se expone a radiación constante.</p>



<p>Es responsable de velar por el usos legítimo y adecuado de los recursos humanos, materiales, servicios e infraestructura que le han asignado bajo su cargo.</p> <p>Su trabajo es evaluado por el Director(a) Administrativo(a) de acuerdo con el deber de cumplimiento y rendición de cuenta; en casos específicos que generen un impacto mayor o situaciones puntuales.</p>	<p>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>Condiciones:</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>Su trabajo demanda el análisis continuo de situaciones complejas y la toma de decisiones oportunas, por lo cual puede generar un esfuerzo mental considerable, estar expuesto a tensiones y niveles de estrés debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, que pueden provocar afectaciones en su salud.</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 corresponde desplazarse a otras instituciones públicas y empresas privadas dentro del país, para participar en reuniones, capacitaciones u otras actividades propias del cargo.</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>	
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)</p>		
<p>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>	
<p>Nivel de dificultad</p> <ul style="list-style-type: none">Alto: Conduce, lidera, organiza, supervisa, planea y controla las actividades, procesos, productos y servicios del Área de Servicios Generales, velando por el cumplimiento de	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none">División Administrativa.Dirección Financiera, Bienes y Servicios.	<p>Es responsable por la distribución equitativa, el buen uso, mantenimiento y optimización de los recursos financieros, tecnológicos, infraestructura, materiales, vehículos, sistemas de información, expedientes administrativos, entre otros bienes que le son suministrados al Área bajo su cargo, así como para el desarrollo de sus actividades.</p>	



<p>los controles y trazabilidad idóneos para cada uno de los procesos, maximizando los recursos y estableciendo la métrica en cuanto a tiempo, costos, capacidad y calidad para mantener bajo control cada una de las líneas del trabajo de los diferentes servicios: limpieza, mantenimiento de obras menores de edificios, seguridad y transporte que se prestan a nivel institucional, orientando el quehacer y los servicios desde el ámbito de la Ingeniería Industrial, a fin de garantizar los estándares de calidad óptimos, oportunidad y mejora continua, así como velar por la atención de las necesidades de las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de su competencia.</p> <p>Entre sus responsabilidades se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• La conducción, diseño, evaluación y control de los procesos del Área de Servicios Generales.• La implementación de soluciones conducentes a incrementar la eficiencia, eficacia y rentabilidad de los procesos.• El mejoramiento continuo de bienes y servicios bajo su competencia.• La dirección y gestión de proyectos, investigaciones, planes y programas de trabajo orientados a optimizar procesos de trabajo.• El seguimiento a la elaboración, actualización, divulgación, implementación y control de los procedimientos, reglamentos, manuales, lineamientos, directrices, métodos, herramientas de trabajo, y similares.• El asesoramiento y criterio especializado en Ingeniería Industrial a sus superiores, jefaturas, colaboradores(as), compañeros(as) y proveedores de servicios, sobre temas relacionados con su campo de actividad.	<ul style="list-style-type: none">• Superiores y personas funcionarias de los niveles de nivel central, regional y local.• Representantes de entes externos y proveedores de servicios, tales como empresas de limpieza y seguridad. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con los usuarios internos y externos, representantes externos y otros.</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 Unidad Organizativa y de la Institución.</p> <p>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían provocar atrasos, sesgar la toma de decisiones, afectar la imagen institucional, perjudicar el cumplimiento de los objetivos y funciones rectoras en el nivel local, regional y central, por ende, causar afectaciones en la salud de la población.</p>	<p>Apoya a su Jefatura en la supervisión de la prestación de los servicios generales a nivel institucional para garantizar la calidad de estos, así como desarrolla los procesos de contratación de servicios seguridad y limpieza institucionales en forma eficiente y oportuna y ejecuta el proceso de conservación y mantenimiento de la flota vehicular, así como el de mantenimiento de las instalaciones del Ministerio.</p>
---	---	--



- La conducción del diseño, implementación, innovación, evaluación y mejora de la planificación operativa y del presupuesto anual del Área de Servicios Generales.
- La supervisión y evaluación del personal a su cargo.

Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades

- Liderazgo proactivo para coordinar el Área expresando interés por el desarrollo de los colaboradores e identificando brechas en las capacidades de las personas, así como participa en acciones que mantiene un ambiente de trabajo equitativo y su trabajo se orienta alcanzar las metas fijadas por su Jefatura inmediata y las metas de los planes de trabajo.

Implicaciones del error

Los errores cometidos por una inadecuada planificación, conducción, control, seguimiento y evaluación de los procesos y servicios a cargo del Área de Servicios Generales pueden ocasionar:

- Repercusión negativa en la eficacia del servicio requerido por la diferentes Unidades Organizativas del Ministerio de Salud para el desempeño de sus actividades, teniendo afectación en los trámites que deben realizarse,
- Distorsiones, atrasos e incumplimiento de los objetivos institucionales.
- Insatisfacción de la persona usuaria y afectación en cuanto a la relación deseada.
- Poner en peligro la salud, seguridad e integridad de los funcionarios y bienes institucionales.
- Afectación en la calidad de los servicios.
- Detrimento de la imagen institucional.
- Falta de conservación y mantenimiento de la flotilla vehicular.
- Falta de mantenimiento de las instalaciones del Ministerio de Salud y daños irreversibles asociados a estos.
- Toma de decisiones equivocadas.



<ul style="list-style-type: none"> • Faltas a la probidad. • Incumplimiento de la normativa, legislación y procedimientos vigentes. • No atender las necesidades institucionales en materia de servicios de servicios generales de manera oportuna y eficiente. • Pérdidas económicas y materiales. • Pérdida de credibilidad en la gestión pública. • Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo. 		
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica. • Efectuar la declaración de la situación patrimonial ante la Contraloría General de la República. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración pública • Administración de proyectos • Manejo de Personal • Coaching laboral • Resolución de conflictos • Capacidad para negociar • Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional • Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia • Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud • Organización y funciones del Ministerio de Salud • Paquetes ofimáticos • Planes y políticas nacionales e institucionales relacionados con su gestión • Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión pública • Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI) • Sistemas informáticos de uso institucional 	
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. Liderazgo	Básico
	4. Visión Estratégica	Básico
	5. Toma de Decisiones	Básico
	6. Comunicación Efectiva	Básico
	7. Manejo y Resolución de Conflictos	Básico
Evidencias		
Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo. Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.		
Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	Comportamiento 1 Comprende los valores, políticas y objetivos de su labor y el impacto de éstas en la administración pública costarricense.	
	Comportamiento 2 Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución con el servicio público.	
	Comportamiento 3 Conoce y comprende las necesidades de los entes y personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad por la ciudadanía y el servicio público.	
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 Su actuar es intachable, correcto y se atiene a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.	
	Comportamiento 2 En el desempeño de sus funciones, hace un uso responsable de los recursos públicos, anteponiendo el bien de la organización a sus intereses personales	
Competencia 3 Liderazgo	Comportamiento 1 Coordina y/o dirige personas y/o equipos, expresando interés por el desarrollo de las o los mismos. Es capaz de identificar brechas en las capacidades de las personas de su equipo de trabajo, buscando formas de desarrollarlas.	
	Comportamiento 2 Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área.	
	Comportamiento 3 Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su superior y/o la administración pública costarricense	
Competencia 4 Visión Estratégica	Comportamiento 1 Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la ejecución de su trabajo. Mantiene actualización sobre las nuevas tendencias y cambios que pueden afectar al país y su entorno en un futuro inmediato	
	Comportamiento 2	



	Entiende las razones de los cambios organizacionales. Reevalúa y replantea sus metas y la posibilidad de introducir innovaciones en la medida en que va siendo necesario.		
	Comportamiento 3 Transmite a su equipo la importancia de su trabajo y del rol que juega su área dentro de la organización pública, convocando su compromiso e involucramiento en el logro de los objetivos organizacionales		
Competencia 5 Toma de Decisiones	Comportamiento 1 Se informa y analiza oportunamente las distintas alternativas y/o posibilidades en una determinada situación, considerando las particularidades del problema, anticipándose a sus consecuencias y riesgos asociados.		
	Comportamiento 2 Realiza su trabajo a partir de planes y metas enmarcados en plazos realistas, monitoreando los efectos de sus decisiones y dejando registro para aprender de la experiencia.		
Competencia 6 Comunicación Efectiva	Comportamiento 1 Tiene a expresarse y escuchar a otros, evitando discordancias entre aquello que desea transmitir y lo que realmente expresa, con el fin de favorecer la claridad y precisión en su exposición.		
	Comportamiento 2 Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.		
Competencia 7 Manejo y Resolución de Conflictos	Comportamiento 1 Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que existan diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.		
	Comportamiento 2 Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo a las particularidades, de cada situación, atendiendo a las características y necesidades de las personas involucradas.		
	Comportamiento 3 Aborda las situaciones de conflicto de forma asertiva, resguardando el respeto por las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con Jefaturas y/o distintos equipos. Es capaz de afrontar la situación de forma discreta e imparcial, sin ofender a los demás, ni imponer su opinión de manera agresiva.		
Control de Actualizaciones			N° de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	