



Nombre del Cargo: Director(a) Financiero(a), Bienes y Servicios			
Estrato	Gerencial	Clase de puesto	Gerente de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Mediante el Informe Técnico DDH-URH-AO-IT-02-2020 de fecha 16 de enero del 2020 emitido por la Dirección de Desarrollo Humano, se definieron las atinencias académicas para este cargo.
Ubicación organizacional	Dirección Financiera, Bienes y Servicios	Proceso de trabajo	Gestión de Recursos Financieros Gestión de Bienes y Servicios
Jefatura inmediata	Director(a) Administrativo(a)	Jefatura que antecede	Director(a) General de Salud
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades de conducción, planeamiento, organización, coordinación, supervisión, evaluación y control de los procesos de gestión de recursos financieros, de infraestructura física y de bienes y servicios a nivel institucional en forma articulada y eficaz con la calidad requerida para administrar los recursos asignados al Ministerio de Salud, para lo cual conduce la formulación de normativa, directrices técnicas, procedimientos, planes, programas, anteproyectos y proyectos en materia de gestión financiera, inmobiliaria, bienes y servicios, asesorando y coordinando con las autoridades ministeriales los asuntos de interés institucional y nacional, integrando esfuerzos interinstitucionales y liderando las actividades estratégicas y gerenciales que le corresponden.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Planificación y supervisión del cumplimiento de los objetivos institucionales, directrices, políticas, planes, programas y proyectos	Actividad 1	Dirigir y conducir a nivel institucional la formulación, actualización, divulgación e implementación de las políticas, normativa, lineamientos, procedimientos o similares aplicables en materia de gestión financiera, gestión inmobiliaria y de bienes y servicios que aseguren el control interno de su ejecución, siguiendo las disposiciones que emitan los entes fiscalizadores de la administración financiera de la república, así como con todos los órganos de la administración financiera básica del Estado, en procura de contribuir al logro de los objetivos de la organización.	
	Actividad 2	Supervisar y garantizar el cumplimiento oportuno de los compromisos financieros adquiridos por la Institución, tanto interna como externamente, así como por el control adecuado de los ingresos y egresos, siguiendo los lineamientos establecidos por entes contralores y fiscalizadores, para satisfacer las obligaciones adquiridas según el objetivo de cada programa.	
	Actividad 3	Dirigir el correcto y efectivo manejo de los recursos financieros de la Institución, en los tres niveles de gestión y de las transferencias realizadas a las entidades beneficiarias incluidas en los presupuestos ordinarios y extraordinarios, garantizando el análisis jurídico, contable y financiero de manera eficiente y suficiente que cumpla cabalmente con la función en apego total a la normativa vigente. así como por el control adecuado de los ingresos y egresos, conforme a la legislación vigente.	
	Actividad 4	Gerenciar la gestión de bienes y servicios institucional, liderando los procesos de adquisición, contratación, almacenamiento, administración, control y monitoreo permanente del abastecimiento, con el propósito de asegurar la provisión de bienes y servicios a las unidades organizativas del Ministerio de Salud de forma oportuna y con la cantidad requerida, con apego al ordenamiento jurídico y administrativo vigente.	



	<p>Actividad 5</p> <p>Conducir las intervenciones de infraestructura de corto, mediano y largo plazo, requeridas en las instalaciones del Ministerio de Salud, garantizando la Identificación de las necesidades de dotación, adecuación, remodelación y mantenimiento de bienes inmuebles, con condiciones de seguridad, comodidad, uso y costo razonables, en concordancia con las posibilidades financieras, la legislación vigente y con base en un plan que permita atender las prioridades institucionales.</p>
<p>Resultado 2 Dirección y evaluación de proyectos de presupuesto</p>	<p>Actividad 1</p> <p>Dirigir la formulación de los anteproyectos y proyectos de presupuesto, así como sus modificaciones, para la preparación del Proyecto de Presupuesto Institucional y asesorar a las autoridades superiores para su justificación ante el Ministerio de Hacienda y la Asamblea Legislativa con el fin de atender los lineamientos y criterios establecidos por la Dirección General de Presupuesto Nacional, la Autoridad Presupuestaria y la institución, velando por la aprobación del presupuesto para el Ministerio de Salud, de conformidad con sus necesidades.</p>
<p>Resultado 3 Asesoría y coordinación de actividades diversas con superiores, colaboradores y público en general</p>	<p>Actividad 1</p> <p>Dirigir las labores de apoyo, asesoría, acompañamiento y supervisión técnica que realiza la Dirección a su cargo hacia las unidades organizativas de los tres niveles de gestión, en la ejecución de los procesos de gestión financiera, gestión inmobiliaria de bienes y servicios, con el propósito de garantizar una gestión efectiva de los recursos públicos de conformidad con el marco normativo vigente, velando por el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Actividad 2</p> <p>Brindar asesoría y emitir criterios técnicos en asuntos encomendados a su nivel de competencia, brindando acompañamiento técnico a los jefes institucionales, compañeros y jefaturas, con el fin de facilitar la toma de decisiones en materia de gestión financiera, inmobiliaria, bienes y servicios, en temas de trascendencia e impacto a nivel nacional e institucional.</p>
<p>Resultado 4 Coordinación y ejecución de otras labores administrativas que se derivan del cargo</p>	<p>Actividad 1</p> <p>Dirigir, planificar, coordinar, evaluar y supervisar la asignación, organización, distribución y utilización óptima de los recursos financieros, humanos, bienes, servicios e infraestructura de la Dirección bajo su responsabilidad, procurando cubrir las necesidades básicas de operación y los planes en desarrollo, acorde con las metas preestablecidas.</p> <p>Actividad 2</p> <p>Redactar, revisar y suscribir resoluciones, 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.</p> <p>Actividad 3</p> <p>Garantizar el mantenimiento de un archivo permanente actualizado que garantice 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 de la dirección a su cargo.</p> <p>Actividad 4</p> <p>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 financiera, inmobiliaria, bienes y servicios, 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.</p>



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>Presenta gran independencia en la toma de decisiones, con impacto a nivel central, regional y local, ya que controla y coordina la ejecución del presupuesto autorizado en la Ley y de los saldos disponibles de cada subpartidas, por lo cual debe estar vigilante a que se realicen proyecciones sobre el comportamiento del gasto y sobre la conveniencia de realizar modificaciones al presupuesto o los presupuestos extraordinarios que se requieran para reforzar subpartidas que se consideren insuficientes para el logro de los objetivos propuestos, asesorando técnicamente a las autoridades superiores y unidades organizativas que lo soliciten, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.</p> <p>Así como dirige, coordina y supervisa la elaboración y ejecución de la formulación y consolidación de los anteproyectos de presupuesto, para la preparación del proyecto del presupuesto del Ministerio de Salud, atendiendo la normativa y legislación vigente en la materia.</p> <p>Conduce y supervisa la gestión de bienes y servicios institucional, con el propósito de asegurar la provisión de bienes y servicios a las unidades organizativas del Ministerio de Salud para el cumplimiento de sus objetivos.</p>	<p>Le corresponde dirigir y orientar las actividades que realiza el personal operativo, calificado, técnico, profesional y jefaturas formales a su cargo ubicados en la Dirección bajo su cargo.</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>Lugares:</p> <p>Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en la Dirección Financiera, Bienes y Servicios o en otras unidades organizativas de la institución o en entidades externas, para asistir a reuniones, comisiones u otras actividades. Cuando labora en la modalidad de teletrabajo, labora bajo las condiciones previstas en el contrato establecido.</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 altas, 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>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>La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.</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 generalmente dentro del Gran Área Metropolitana, 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>Además, le corresponde dirigir las intervenciones de infraestructura de corto, mediano y largo plazo, requeridas en las instalaciones del Ministerio de Salud, velando por la dotación, adecuación, remodelación y mantenimiento de bienes inmuebles, de acuerdo con las posibilidades financieras y a las regulaciones vigentes.</p> <p>Por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones de manera oportuna y eficiente, minimizando costos y aumentando las ventajas para la Institución.</p> <p>Así como 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 Dirección bajo su cargo, por lo que posee amplia libertad para tomar decisiones con respecto a la administración de dicho recurso.</p> <p>Su trabajo es evaluado por el Director de la División Administrativa en virtud del Plan Anual Operativo y del Estratégico de acuerdo con el deber de cumplimiento y rendición de cuentas, en casos específicos tales como la programación financiera de la ejecución presupuestaria le puede corresponder analizar la misma con el Director de la División Administrativa y con los niveles superiores políticos para tomar decisiones en conjunto o en alguna situación fortuita que se presente.</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>Nivel de dificultad</p> <ul style="list-style-type: none">Alto: Es responsable por el manejo eficaz del presupuesto asignado al Ministerio de Salud, así como a la dirección de la formulación de los anteproyectos y proyectos de presupuesto y sus modificaciones, atendiendo la normativa técnica, lineamiento y directrices. <p>Le corresponde modificar procedimientos existentes, proponer cambios en las políticas, establecer controles, determinar lineamientos, procedimientos, disposiciones u otros requeridos a fin de disminuir riesgos del mal uso de los recursos públicos y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales. Dichas decisiones tienen impacto a nivel nacional, por lo cual es responsable por suministrar a los niveles superiores información técnica, veraz y oportuna de los programas bajo su competencia para la definición de políticas con trascendencia en los tres niveles de gestión.</p> <p>Asume la planificación de los programas presupuestarios de uso institucional.</p> <p>Coordina la programación financiera de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Dirige las gestiones de dotación, adecuación y remodelación de bienes inmuebles a nivel institucional.</p>	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none">Dirección Financiera, Bienes y Servicios, sus unidades y áreas.Superiores y personas funcionarias de los niveles central, regional y local.Instituciones públicas y empresas privadas.Proveedores institucionales.Público en general. <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, actores sociales 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 de gestión local y por ende causar afectaciones en la salud de la población.</p>	<p>Tiene responsabilidad por la planificación y seguimiento de la ejecución apropiada del presupuesto asignado para la ejecución de los planes, programas y proyectos del Ministerio de Salud.</p> <p>Es responsable por la distribución equitativa, el buen uso, mantenimiento y optimización de los recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, financieros, documentales, entre otros bienes que le son suministrados a la unidad bajo su cargo, así como para el desarrollo de sus actividades. Debe reportar las fallas e irregularidades que detecte en procura del buen funcionamiento de dichos bienes.</p>



<p>Conduce las actividades que se efectúan de los procedimientos de contratación administrativa, procesos de almacenamiento, distribución de bienes e inventario de acuerdo con la legislación vigente y la disponibilidad presupuestaria del Ministerio.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Liderazgo proactivo para la dirección política de la Dirección Financiera, Bienes y Servicios, mediante el cual vela por el mejoramiento continuo de las competencias de su personal a cargo, crea ambientes de trabajo armónicos, respetuosos, equitativos y colaborativos e identifica y administra los distintos factores que en la organización condicionar el ambiente laboral y los resuelve, así como se esfuerza para motivar a otras personas, para que realicen sus actividades de la mejor forma posible, transmitiendo la relevancia de orientarse y aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales. <p>Implicaciones del error</p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Incumplimiento de los procedimientos establecidos por los órganos fiscalizadores para garantizar la transparencia de los actos, principalmente en aspectos presupuestarios, contrataciones administrativas y gestión de inmobiliarias (construcción y remodelación de edificaciones,		
---	--	--



<p>compra y legalización de propiedades).</p> <ul style="list-style-type: none">• Incumplimiento de los compromisos financieros adquiridos por la Institución, tanto interna como externamente, así como por el control inadecuado de los ingresos y egresos, conforme a la legislación vigente.• Mal uso de los recursos financieros de la Institución, en los tres niveles de gestión y de las transferencias realizadas a las entidades beneficiarias incluidas en los presupuestos ordinarios y extraordinarios.• Atrasos e incumplimiento a la misión y objetivos del Ministerio de Salud, mediante el ejercicio de la rectoría del Sistema Nacional de Salud y de sus funciones como ente rector; si no se cuenta con la debida conducción, articulación y planificación presupuestaria requerida en el ámbito institucional e interinstitucional.• Incumplimiento en las funciones de rectoría del Sistema Nacional de Salud en materia de protección y el mejoramiento del estado de la salud de la población costarricense, por falta de articulación de programas presupuestarios, para hacer frente a emergencias nacionales, definiendo las prioridades para garantizar el financiamiento y hacer frente a los mismos por medio de la planificación de cantidades de recursos en el presupuesto, para orientarlos a la vigilancia de la salud, con el propósito de mejorar la atención, brindar mayor cobertura y calidad de los servicios de la población más vulnerable de nuestro país.		
---	--	--



<ul style="list-style-type: none">• Toma de decisiones equivocadas.• Pérdidas económicas y materiales.• Mal uso de los recursos públicos.• Detrimento a la imagen institucional.• Faltas a la probidad.• Pérdida de credibilidad en la gestión pública.• Pérdidas o atrasos de consideración en actividades comerciales, económicas y sociales de una determinada población.• 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 de Ciencias Económicas de Costa Rica.• Efectuar la declaración de la situación patrimonial ante la Contraloría General de la República.• Rendir la garantía o póliza de fidelidad.	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none">• Administración de proyectos• Administración pública• Coaching laboral.• Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional• Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia• Manejo de personal.• Manejo y resolución alternativa de conflictos• Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud• Normas Técnicas de Control Interno• Normativa en materia tributaria• 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• Política salarial de Costa Rica• Redacción de informes técnicos• Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI)• Sistemas informáticos de uso institucional• Técnicas de comunicación escrita y expositiva	



Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público	Destacado
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Destacado
Del Grupo Ocupacional	3. Liderazgo	Destacado
	4. Visión Estratégica	Destacado
	5. Toma de Decisiones	Destacado
	6. Comunicación Efectiva	Destacado
	7. Manejo y Resolución de Conflictos	Destacado
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 Es una persona referente para 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.	
	Comportamiento 2 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 en el cargo.	
	Comportamiento 3 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 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 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.	
	Comportamiento 2 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 Liderazgo	Comportamiento 1 Vela por el mejoramiento continuo de las competencias de su personal y desarrolla planes para asegurar la continuidad de la carrera administrativa del mismo. Reconoce y promueve aquellas y aquellos colaboradores cuyo desempeño es destacado, contribuyendo así al prestigio y crecimiento profesional y organizacional, constituyendo un ejemplo a seguir en el potenciamiento del talento humano.
	Comportamiento 2 Inspira a otras personas por cuanto crea ambientes de trabajo armónicos, respetuosos, equitativo y colaborativos, e identifica y administra los distintos factores que en la organización condicionan el ambiente laboral y los resuelve. Es una persona reconocida por la calidad del clima laboral que lidera
	Comportamiento 3 Es un ejemplo por seguir por las metas alcanzadas con excelencia, incluso va más allá y se propone metas desafiantes. Se esfuerza para motivar a otras personas, para que realicen sus actividades de la mejor forma posible, transmitiendo la relevancia de orientarse y aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
Competencia 4 Visión Estratégica	Comportamiento 1 Se mantiene actualizando, con respecto a las últimas tendencias de su área y del sector, visualizando el futuro en su campo de acción. Incorpora estratégicamente los cambios del mercado y del contexto para maximizar el beneficio y agregar valor a la administración pública.
	Comportamiento 2 Es una persona reconocida por ser "visionaria y humana", que toma decisiones considerando las consecuencias a futuro, tanto para quienes forman parte de su equipo de trabajo, así como para la organización misma y la ciudadanía que se favorece de su servicio, además de su capacidad de inspirar a otras personas hacia el desarrollo e incorporación de innovaciones que permitan optimizar y agregar valor a su trabajo y al trabajo del equipo.
	Comportamiento 3 Es un ejemplo de motivación e innovación, inspira y empodera a otras personas, a liderar proyectos de innovación que agreguen valor público, y promueve la confianza entre las y los colaboradores para el máximo desarrollo de sus competencias.
Competencia 5 Toma de Decisiones	Comportamiento 1 Considera todas las variables y factores involucrados en la problemática, ponderando de forma efectiva los riesgos, costos e implicaciones de las decisiones en el corto, mediano y largo plazo, para establecer los planes de acción a seguir
	Comportamiento 2 Diseña e implementa sistemas de seguimiento y control que le permiten monitorear los resultados progresivos de las decisiones y tomar acciones oportunamente, generando mejoras a los sistemas de trabajo y planificación.
	Comportamiento 1 Promueve el intercambio claro, preciso y respetuoso de la información necesaria para el logro de los objetivos de la institución. Se expresa utilizando los recursos verbales y no verbales de los que dispone (actitud corporal, gestos, tono de voz), logrando transmitir



Competencia 6 Comunicación Efectiva	efectivamente sus mensajes. Su escucha es activa, y aun cuando su opinión es adversa, es capaz de expresarla sin generar rechazo o molestia en la otra persona y a su vez toma en consideración las demás opiniones.		
	Comportamiento 2 Utiliza el lenguaje oral y escrito de forma estratégica, con la asertividad y precisión que requieren los distintos escenarios a los que se enfrenta. Es referente para las personas, por la capacidad de expresión y convencimiento que posee mediante el lenguaje, movilizándolo a otras personas, en función de las prioridades que se han definido y el establecimiento de estrategias y acciones que aseguren la fluidez de la información y la realimentación en su equipo y la organización.		
Competencia 7 Manejo y Resolución de Conflictos	Comportamiento 1 Se reconoce por su estilo de gestión, que incentiva el diálogo y participación de todas las personas en la generación de soluciones a los conflictos que se presentan, siendo un ejemplo e inspiración de respeto, tolerancia y empatía en todo momento. Genera espacios para que las personas puedan compartir sus ideas y opiniones sobre distintas situaciones, en forma respetuosa y constructiva.		
	Comportamiento 2 Es un ejemplo en términos de su capacidad de analizar e identificar las diversas variables involucradas en un conflicto, puesto que es capaz de proveer elementos que otras personas no logran identificar e incorporar estrategias de solución. Esto dado que no sólo conoce muy bien a quienes le rodean, sino que también es una persona sistemática en la incorporación de información y aprendizaje en torno a las situaciones de conflicto que le ha tocado enfrentar directa e indirectamente		
	Comportamiento 3 La asertividad, mesura y capacidad con que enfrenta las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos, inspira a otras personas a esforzarse por expresar sus emociones y opiniones de manera constructiva.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	