



Nombre del Cargo: Contralor(a) de Servicios			
Estrato	Profesional con supervisión formal	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Administración/Generalista
Ubicación organizacional	Contraloría de Servicios	Proceso de trabajo	Contraloría de Servicios
Jefatura inmediata	Ministro (a) de Salud	Jefatura que antecede	Presidente (a) de la República
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades de coordinación, planeamiento, organización, supervisión, evaluación, control, asesoramiento y ejecución de las acciones generadas en la Contraloría de Servicios, conforme con lo estipulado en la legislación vigente, así como con las normas, políticas, procedimientos y protocolos institucionales, dirigidas al cumplimiento de los estándares de calidad, mejora continua e innovación de los servicios brindados por el Ministerio de Salud, garantizando el respeto a todas las gestiones presentadas por la persona usuaria externa con relación a los servicios que recibe.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
<b>Resultado 1</b> Planificación y dirección de labores de la Contraloría de Servicios	<b>Actividad 1</b> Planear, dirigir, coordinar, organizar, supervisar y evaluar las actividades de la Contraloría de Servicios, velando por la implementación de sistemas de trabajo, procedimientos y mecanismos de evaluación, control, seguimiento y rendición de cuentas que permitan monitorear el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, en procura de velar por la garantía de los derechos de las personas usuarias del Ministerio de Salud, coadyuvando con ello en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los servicios institucionales.		
	<b>Actividad 2</b> Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría de Servicios, Supervisar y dar seguimientos a las actividades que se plasman en el Plan Anual de Trabajo; del quehacer de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud, con el fin de cumplir con las políticas y directrices emitidas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN y las autoridades del Ministerio, para garantizar la satisfacción de la persona usuaria.		
	<b>Actividad 3</b> Elaborar el presupuesto anual de la Contraloría de Servicios para el desarrollo de las actividades plasmadas en el Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios, siguiendo las políticas y directrices emitidas por el Órgano Rector del Sistema y la Unidad de Planificación Institucional.		
<b>Resultado 2</b> Dirección y gestión de investigaciones especializadas, estudios, planes y trámites de la Contraloría de Servicios	<b>Actividad 1</b> Velar porque se atiendan oportuna y efectivamente las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios institucionales, con el fin de orientar las gestiones que planteen y procurar una solución dentro de los plazos de ley.		
	<b>Actividad 2</b> Conducir las investigaciones preliminares para atender las inconformidades interpuestas por la persona usuaria, producto de un mal servicio o de un trámite que brinda el Ministerio, para elevar las recomendaciones al jerarca de la institución, Dirección General de Salud y/o direcciones del nivel regional, con el fin de que el proceso se ejecute con la mayor transparencia en el actuar a la hora de emitir la resolución, en búsqueda de la mejora continua del servicio.		
	<b>Actividad 3</b>		



	<p>Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios institucionales, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.</p>
	<p><b>Actividad 4</b></p> <p>Dirigir el proceso de evaluación de la prestación de los servicios de las diversas unidades organizativas de la institución, a través de la medición de la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de los mismos, grado de satisfacción y las mejoras requeridas, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.</p>
	<p><b>Actividad 5</b></p> <p>Conducir la evaluación de la institución en cuanto a la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia,</p>
	<p><b>Actividad 6</b></p> <p>Velar por la implementación de un sistema de seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la institución, informando al jerarca cuando dichas recomendaciones sean ignoradas y persista la inconformidad de las personas usuarias, con el fin de gestionar las soluciones pertinentes y velar por el mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias.</p>
<p><b>Resultado 3</b></p> <p>Propuestas, aplicación y cumplimiento de normas, políticas, y lineamientos en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios</p>	<p><b>Actividad 1</b></p> <p>Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios institucionales que propicien el mejoramiento continuo e innovación en los trámites y procedimientos de los servicios que brinda el Ministerio de Salud, con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.</p>
	<p><b>Actividad 2</b></p> <p>Conducir la formulación, implementación y seguimiento de procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio institucional, presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, respecto de los servicios que brinda la organización.</p>
	<p><b>Actividad 3</b></p> <p>Velar por el cumplimiento de las directrices, normas, protocolos, procedimientos y/o políticas que se dicten en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios, con el fin de garantizar la transparencia y trazabilidad a las gestiones presentadas por las personas usuarias.</p>
	<p><b>Actividad 4</b></p> <p>Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.</p>
	<p><b>Actividad 5</b></p> <p>Desempeñar el cargo de Oficial de Acceso a la Información del Ministerio de Salud, según lo indicado en la normativa, como responsable de atender las quejas relacionadas con la falta de atención de las solicitudes de información pública presentadas ante instancias internas de la institución, coordinar los procesos de transparencia proactiva y acceso a la información pública con las unidades organizativas correspondientes y rendir cuentas sobre las acciones tomadas en dicha materia.</p>



<b>Resultado 4</b> Asesoría y coordinación de actividades diversas con superiores y colaboradores en materia de mejora continua de los servicios institucionales.	<b>Actividad 1</b> Brindar asesoría al Jerarca de la Institución y a los funcionarios (as) de las distintas Unidades Organizativas, sobre temas relacionados con situaciones que estén afectando el servicio que brinda la Institución a la persona usuaria, para garantizar que sean resueltos de conformidad con lo que dicta las leyes, reglamentos, procedimientos y protocolos de la Institución o relacionados con ésta.
	<b>Actividad 2</b> Coordinar con las autoridades superiores las capacitaciones, charlas o actividades similares que se impartirán a los funcionarios de las diferentes Unidades Organizativas de la Institución, en temas de efectividad, continuidad, calidad, mejora continua e innovación de los servicios y/o trámites que brinda el Ministerio de Salud, con el fin de cumplir con el Plan Anual de Trabajo de la Secretaría Técnica del Sistema de Contraloría de Servicios (MIDEPLAN) y el Plan Operativo de la unidad organizativa.
<b>Resultado 5</b> Coordinación y ejecución de otras labores administrativas que se derivan del cargo	<b>Actividad 1</b> Planificar, coordinar, evaluar y supervisar la asignación, organización, distribución y utilización óptima de los recursos financieros, humanos, bienes, servicios e infraestructura de la unidad organizativa bajo su responsabilidad, procurando cubrir las necesidades básicas de operación y los proyectos de desarrollo, acorde con las metas preestablecidas.
	<b>Actividad 2</b> Redactar, revisar y suscribir informes, oficios, normas, procedimientos, protocolos, 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> Garantizar el mantenimiento de un archivo permanente actualizado y de los registros correspondientes, donde conste la documentación relativa al entorno institucional, al ordenamiento jurídico y técnico que rige su ámbito de competencia, así como a las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, con el fin de que asegurar acceso efectivo a datos confiables, la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterio y recomendaciones técnicas para la toma de decisiones.
	<b>Actividad 4</b> 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.
	<b>Actividad 5</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, 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 independencia para dirigir y coordinar gestiones relativas a su ámbito de competencia, para lo cual toma decisiones con el objeto de emitir criterio en materia propia de la gestión a su cargo, brindar asesoría y determinar las recomendaciones técnicas pertinentes y elevarlas a las autoridades institucionales para su aprobación e implementación.</p> <p>Debe coordinar con la Unidad Organizativa correspondiente la revisión o elaboración de procedimientos, protocolos o normativa que se requiera para corregir un servicio o un trámite institucional que este afectando a la persona usuaria.</p> <p>Le corresponde elaborar el Plan Anual de Trabajo y elevarlo a su Jefatura Superior para su aval, para que sirva de base en la evaluación del informe anual de labores de contraloría que se remite a MIDEPLAN, en cumplimiento a la legislación vigente.</p> <p>Coordinar con su jefatura superior la autorización de trámites administrativos de carácter personal (licencias, vacaciones, permisos, ausencias, entre otros), así como la 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>Le corresponde administrar y supervisar las actividades que realiza el personal profesional, técnico y calificado de la Contraloría de Servicios a su cargo, por lo que le debe 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 este requiera.</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 cumplan los supuestos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios.</p>	<p><b>Lugares:</b></p> <p>Sus funciones generalmente las realiza en ambiente de oficina ya sea en la Contraloría de Servicios, o bien, en otras unidades organizativas de la institución o en entidades externas, participando en reuniones u otras actividades propias del cargo.</p> <p>Algunas de las tareas encomendadas pueden requerir el desplazamiento hacia distintas zonas de la localidad o región para realizar visitas de investigación, seguimiento, capacitación, acompañamiento técnico, entre otros.</p> <p>Igualmente le puede corresponder realizar actividades de teletrabajo domiciliario.</p> <p><b>Ambiente:</b></p> <p>Realiza sus funciones en un lugar cerrado ubicado en oficinas centrales, en este momento en un lugar que cumple las condiciones ambientales optimas, hasta tanto se mantenga la ubicación actual. La naturaleza de sus funciones amerita el uso frecuente de computadoras, por lo que se expone a radiación constante y atención de teléfonos por lo que expuesto (a) a ruido contante.</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 pudiendo verse afectada la postura corporal, ya que generalmente la mayor parte de su jornada laboral se mantiene frente a un computador, por lo que se expone a radiaciones constantes, lo que también puede provocar cansancio, fatiga visual, estrés, problemas de visión, entre otros.</p> <p>El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que le soliciten, para lo cual debe prestar atención, ser imparcial, discreto, comprender el concepto de confidencialidad, saber tratar con las personas mantener la escucha activa, ser paciente y mantener el autocontrol, a fin de interactuar asertivamente y comunicar las ideas de manera clara y sencilla, utilizando un lenguaje positivo y manteniendo una actitud negociadora.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y en algunas ocasiones el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario. Le corresponde cuando así se requiera, desplazarse a las diferentes las diferentes unidades organizativas de los tres niveles de gestión de la institución o en entidades externas con el fin de participar en reuniones, capacitaciones, asesorías, acompañamiento en investigaciones preliminares cuando así se requiera, brindar apoyo en la solución de conflictos u otras actividades propias del cargo.</p>



<p>Además, asume responsabilidad por el trabajo que le asigna a sus colaboradores, mediante acciones de articulación, negociación y concertación, necesarias para el logro de una gestión exitosa, en temas como investigaciones preliminares, atención de denuncias y quejas, elaboración de procedimientos y normativa, evaluación de la satisfacción del cliente, supervisiones técnicas, entre otras, por lo que debe dar seguimiento para que éste reúna las características de calidad y oportunidad requeridas, de igual manera debe velar de los recursos humanos, materiales, financieros, servicios asignados a la Contraloría de Servicios.</p>		<p>También se expone a situaciones de riesgo a la integridad física (amenazas, agresiones físicas y psicológica, entre otros), ya que debe lidiar con personas usuarias descontentas y disconformes con los servicios institucionales.</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><b>Modalidad de trabajo</b></p>	<p>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)</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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alto: Es responsable por las recomendaciones que emite y que sirven para la toma de decisiones de los jefes superiores para la apertura de investigación de funcionarios, así como la implementación en los procesos de mejora en la prestación de los servicios que se brindan a las personas usuarias respecto algún servicio, proceso o procedimiento del Ministerio de Salud, por lo cual debe analizar de manera oportuna y eficiente, las situaciones encontradas para prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole que estén afectando a la persona usuaria, de conformidad con las metodologías y técnicas que</li> </ul>	<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 Contraloría de Servicios de la Institución.</li> <li>Superiores y personas funcionarias de las tres niveles de gestión (local, regional y central).</li> <li>Entes externos gubernamentales, autónomos, persona usuaria y público en general.</li> </ul> <p><b>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</b></p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con los usuarios internos y externos.</p> <p>Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses de la Contraloría de Servicios y fortalecer</p>	<p>Es responsable por la distribución equitativa, el buen uso, mantenimiento y optimización de los recursos financieros, tecnológicos, materiales, documentales, entre otros bienes que le son suministrados a la unidad bajo su cargo, así como para el desarrollo de sus actividades. Asimismo, es garante de custodiar y mantener la confiabilidad de los sistemas de información documental y electrónica de la persona usuaria y de la institución.</p>



regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.

**Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades**

- Liderazgo proactivo. Es responsable por el cumplimiento de las funciones asignadas por ley a la Contraloría de Servicios, mediante la atención de las inconformidades individuales o colectivas sobre la calidad de los servicios que presta la Institución, con el propósito de garantizar que las demandas sean escuchadas y resueltas bajo criterios de oportunidad, calidad y respeto al marco jurídico vigente. Además, dirige y articula a los funcionarios que conforman la unidad organizativa a su cargo, para el ejercicio de las funciones, lo que permite cumplir con las metas y objetivos institucionales, asegurando un servicio de calidad a la persona usuaria

**Implicaciones del error**

Los errores cometidos pueden ocasionar:

- Atrasos o confusiones en la planeación y dirección de las actividades que ejecuta la Contraloría de Servicios, lo cual se puede ver reflejado en la calidad del servicio.
- Inadecuada asesoría a sus superiores induciéndolos a la mala toma de decisiones.
- Atrasos en los tiempos de respuesta.
- Mal uso de los recursos públicos asignados.

la imagen como representante de esa unidad organizativa y de la institución.

**Implicaciones de una mala relación**

Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían provocar atrasos, toma de decisiones equivocadas, afectar la imagen institucional por la mala prestación en los servicios, perjudicar el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Contraloría de Servicios y por ende causar afectaciones a la persona usuaria.



<ul style="list-style-type: none"><li>• Consecuencias legales por demandas realizadas por la persona usuaria.</li><li>• Pérdidas económicas y materiales.</li><li>• Detrimento a la imagen institucional.</li><li>• Pérdida de credibilidad en la gestión pública.</li><li>• Fuga de información confidencial pudiendo causar daños morales a terceras personas.</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 Ciencias Económicas de Costa Rica</li><li>• De conformidad con el Artículo No. 21 de La Ley No. 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, los requisitos para el cargo Contralor de Servicios son siguientes:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización en la que labora.</li><li>2. Poseer el grado de licenciatura o maestría.</li><li>3. Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.</li><li>4. Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.</li><li>5. Poseer reconocida solvencia moral.</li></ol></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 pública</li><li>• Coaching laboral</li><li>• Comunicación efectiva (manejo avanzado)</li><li>• Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional</li><li>• Estrategias de servicios de calidad en función del cliente</li><li>• Gestión de calidad</li><li>• Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia</li><li>• Liderazgo</li><li>• Manejo y resolución alternativa de conflictos (manejo avanzado)</li><li>• Manejo de personal</li><li>• Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud</li><li>• Paquetes ofimáticos</li></ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes y políticas nacionales e institucionales relacionados con su gestión</li> <li>• Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión pública</li> <li>• Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>		
<b>Competencias</b>		
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
<b>Evidencias</b>		
<p>Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.</p> <p><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.</p>		
<b>Competencia 1</b> 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 la 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 los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad
<b>Competencia 2</b> Integridad en el desempeño de la función pública	<b>Comportamiento 1</b>	Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además, se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.
	<b>Comportamiento 2</b>	



	Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.
<b>Competencia 3</b> Liderazgo	<b>Comportamiento 1</b> 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.
	<b>Comportamiento 2</b> Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área.
	<b>Comportamiento 3</b> Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su superior y/o la administración pública costarricense.
<b>Competencia 4</b> Visión Estratégica	<b>Comportamiento 1</b> 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.
	<b>Comportamiento 2</b> 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.
	<b>Comportamiento 3</b> 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.
<b>Competencia 5</b> Toma de Decisiones	<b>Comportamiento 1</b> 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.
	<b>Comportamiento 2</b> 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
<b>Competencia 6</b> Comunicación Efectiva	<b>Comportamiento 1</b> Tiende 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.
	<b>Comportamiento 2</b> Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.
<b>Competencia 7</b> Manejo y Resolución de Conflictos	<b>Comportamiento 1</b> Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que existan diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.
	<b>Comportamiento 2</b> Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo con las particularidades, de cada situación, atendiendo a las características y necesidades de las personas involucradas.



		<b>Comportamiento 3</b>	
		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	
		<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>	