



Nombre del Cargo: Jefe(a) de Unidad de Auditoría de Rectoría de la Salud			
Estrato	Profesional con supervisión formal	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Auditoría
Ubicación organizacional	Unidad de Auditoría de Rectoría de la Salud, Auditoría Interna	Proceso de trabajo	Auditoría Interna
		Jefatura que antecede	Ministro(a) de Salud
Jefatura inmediata	Auditor(a) Interno(a)		
Propósito del Cargo			
Ejecutar las actividades de conducción, planeamiento, organización, coordinación, supervisión, evaluación y control de los servicios que brinda la Auditoría Interna sobre las operaciones que desarrollan las dependencias que ejecutan funciones sustantivas para el ejercicio de la rectoría y funciones de provisión de servicios de salud del Ministerio de Salud y los entes adscritos, con el fin de proporcionar una seguridad razonable de que la rectoría en salud se ejecuta en forma alineada con el Marco Estratégico Institucional y, que se orienta al impacto y a la efectividad en la gestión.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Administración y supervisión de la programación y desarrollo de los servicios de auditorías en los procesos sustantivos y de provisión de servicios de salud	Actividad 1	Conducir los servicios de auditoría en las operaciones, programas, actividades, unidades o procesos relacionados con las funciones sustantivas para el ejercicio de la rectoría y con las funciones de provisión de servicios de salud del Ministerio de Salud, verificando el cumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias y técnicas en los procedimientos que se apliquen con el fin de asegurar la evaluación del riesgo y la verificación del cumplimiento de la validez y la suficiencia del sistema de control interno en relación con dichas funciones, introduciendo mejoras significativas en los procesos del riesgo y control de estas.	
	Actividad 2	Dirigir los servicios de auditoría en las operaciones, programas y presupuestos de los procesos sustantivos y de provisión de servicios de salud, con el fin de verificar que los presupuestos, planes y programas estén siendo ejecutados tal como fueron previstos y que los resultados sean consistentes con los objetivos y metas establecidos.	
	Actividad 3	Colaborar con sus superiores, conduciendo la fiscalización de los procesos de dirección institucional, verificando que cumplan con los objetivos de: promover la ética y los valores apropiados dentro de la institución, a fin de proporcionar una garantía razonable sobre la gestión y responsabilidad eficaz en el desempeño de la institución, comunicar adecuadamente la información de riesgo y control a las áreas pertinentes y coordinar actividades, información y comunicación entre el jerarca, los titulares subordinados, los auditores y otros que evalúen la gestión institucional.	
Resultado 2 Administración y supervisión de la presentación de resultados y seguimiento de recomendaciones de los servicios de auditoría de la unidad a su cargo	Actividad 1	Planificar, coordinar y acompañara la presentación ante sus superiores de los resultados de los servicios de auditorías que se realicen en la unidad bajo su cargo, destacando las situaciones, actividades y decisiones de alto riesgo o áreas de fuerte impacto en la gestión institucional, así como sus posibles consecuencias, a fin de realizar una gestión preventiva, propiciar institucionalmente el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas que rigen la función pública y salvaguardar los intereses y bienes del Estado.	
	Actividad 2	Conducir el seguimiento desde su ámbito de su competencia, del jerarca y los titulares subordinados hacia la implementación de las recomendaciones emitidas por la Unidad bajo su cargo, mediante la aplicación y evaluación del programa de seguimiento, a fin de que la Dirección pueda informar oportunamente al Ministro(a) sobre el cumplimiento de las disposiciones emitidas, de conformidad con el inciso g) del artículo 22 de la Ley 8292 Ley General de Control Interno.	



Resultado 4 Administración y supervisión de la programación y desarrollo de los servicios preventivos, denuncias e investigaciones de presuntas irregularidades en los procesos sustantivos y de provisión de servicios de salud.	Actividad 1 Dirigir y supervisar las actividades para la atención y seguimiento de servicios de advertencia relativos a los procesos sustantivos y de provisión de servicios de salud, velando por la obtención de la información suficiente y pertinente, el análisis de los datos recopilados sobre los hechos dados a conocer, su importancia relativa, la magnitud de los riesgos y sus posibles consecuencias y la formulación del comunicado oficial, en caso de la determinación de riesgos inminentes asociados a la contravención del ordenamiento jurídico y técnico, con el objetivo de prevenir a la administración activa sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones que contraviene el ordenamiento jurídico y técnico que han sido de conocimiento de la Auditoría Interna.
	Actividad 2 Administrar y supervisar las actividades para la atención de servicios de asesoría relativos a los procesos sustantivos y de provisión de servicios de salud, velando por la obtención de la información, el análisis jurídico y técnico sobre los asuntos en valoración, la recopilación y organización de la evidencia suficiente y competente y la formulación del comunicado oficial, con el objetivo de proveer a la administración activa los criterios, opiniones, sugerencias, consejos u observaciones en asuntos estrictamente de la competencia de la Auditoría Interna, como insumo para la toma de decisiones mejor orientadas y apegadas al deber de probidad, al ordenamiento jurídico y técnico, a las sanas prácticas y al cumplimiento de los objetivos del control interno.
	Actividad 3 Conducir las investigaciones de presuntos hechos irregulares sobre asuntos de los que puedan derivarse posibles responsabilidades administrativas civiles y penales que hayan sido puestos bajo conocimiento de la Auditoría Interna relativos a los procesos sustantivos y de provisión de servicios de salud, garantizando la valoración de hechos presuntamente irregulares y su documentación, de conformidad con disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República sobre esta materia, con el fin de proveer un insumo para que el jerarca o la instancia respectiva, valore la procedencia de la apertura de un procedimiento administrativo, sin perjuicio de cualquier otra acción que en ejercicio de sus competencias estime pertinente.
	Actividad 4 Dirigir, supervisar, revisar y ejecutar la admisibilidad de las denuncias presentadas ante la Auditoría Interna relativas a posibles hechos irregulares o ilegales producto de un mal manejo de fondos provenientes del presupuesto del Ministerio de Salud relativos a los procesos sustantivos y de provisión de servicios de salud, así como, situaciones relacionadas con la actuación de los funcionarios en contra del patrimonio público que afecten la Hacienda Pública, lo regulado por la Ley Nro. 8422 , y en general todo lo que tenga carácter financiero-contable con fondos institucionales, propios o por administración, así como, fallas en procedimientos y corrupción en las unidades organizativas de los tres niveles de gestión del Ministerio de Salud y los entes adscritos y privados que reciben fondos del presupuesto del Ministerio de Salud.
Resultado 3 Coordinación y ejecución de otras labores administrativas que se derivan del cargo	Actividad 1 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.
	Actividad 2 Redactar, revisar y suscribir informes, oficios, normas, procedimientos, protocolos, 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.



Actividad 3	<p>Velar por el mantenimiento del archivo permanente actualizado, donde conste la documentación relativa al entorno institucional, al ordenamiento jurídico y técnico que rige los sujetos pasivos de su fiscalización, los resultados de auditorías y estudios especiales, seguimiento de instrucciones del jerarca y titulares subordinados y de la Contraloría General de la República, así como la información relacionada con solicitudes de fiscalización del jerarca, de órganos de control competentes, denuncias, seguimiento a recomendaciones, entre otros.</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 de auditoría interna, 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>	
	<p>Actividad 5</p> <p>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.</p>	
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<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 dicho recurso.</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. Le corresponde consultar a sus superiores, 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, permisos, ausencias, entre otros), así como la canalización de requerimientos de recursos (humanos, financieros, bienes, servicios, infraestructura)</p>	<p>Le corresponde administrar y supervisar las actividades que realiza el personal profesional, técnico y calificado, ubicado en la unidad a su cargo. Es responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de dicho personal, además debe conducir y coordinar la inducción al puesto, así como 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 cumplen los supuestos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios.</p>	<p>Lugares:</p> <p>Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina ya sea en la Auditoría Interna, en otras unidades organizativas de la institución, principalmente del nivel central o en entidades externas, participando en reuniones 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 un lugar cerrado ubicado en oficinas centrales, por lo que generalmente está expuesto a: temperaturas cambiantes, alta 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>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>para satisfacer las necesidades básicas de operación de la unidad a su cargo</p>		<p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario. Le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, capacitaciones u otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</p> <p>Debe cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales.</p> <p>Las funciones realizadas en la modalidad de teletrabajo domiciliario se realizan en un espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, de conformidad a lo acordado en el Contrato de Teletrabajo, dentro de una jornada ordinaria de ocho horas, permitiéndole al teletrabajador (a) realizar sus actividades y facilitar el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
<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: Es responsable de conducir servicios que brinda la Auditoría Interna sobre las operaciones que desarrollan las dependencias que ejecutan funciones sustantivas para el ejercicio de la rectoría y funciones de provisión de servicios de salud del Ministerio de Salud. Le corresponde identificar las situaciones, actividades y decisiones de alto riesgo o áreas de fuerte impacto en la gestión institucional, así como prever sus posibles consecuencias, orientando la formulación de medidas preventivas y correctivas para salvaguardar los intereses y bienes del Estado. <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo proactivo para gestionar la conducción del proceso de 	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo y superiores de la Auditoría Interna. Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional. Contraloría General de la República. Representantes de entes externos. Entidades fiscalizadoras. Comisiones Legislativas. Ministerio Público. Procuraduría General de la República. Personas denunciantes. <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, colaboradores, compañeros y jefaturas.</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</p>	<p>Es responsable por la distribución equitativa, el buen uso, mantenimiento y optimización de los recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, 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>fiscalización de las operaciones sustantivas y de provisión de servicios a nivel institucional. Además, dirige y articula a los funcionarios que conforman la unidad organizativa a su cargo para el ejercicio de las funciones de auditoría, bajo criterios de objetividad, oportunidad, calidad y respeto al marco jurídico vigente.</p> <p>Implicaciones del error Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desviaciones e irregularidades en el quehacer institucional. • Materialización de riesgos de alto impacto institucional. • Debilidades en el control interno. • Corrupción y enriquecimiento ilícito. • Conflictos de intereses. • Faltas a la probidad. • Incumplimiento de la normativa y legislación. • Afectaciones en la ejecución de planes, programas y proyectos institucionales y sectoriales. • Pérdida de recursos económicos. • Incumplimiento de los objetivos institucionales. • Impacto en la prestación de los servicios. • Repercusiones en la salud pública. • Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado o nulidad de las actuaciones a su cargo. 	<p>representante de la unidad organizativa y de la institución.</p> <p>Implicaciones de una mala relación Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían provocar atrasos, sesgar la toma de decisiones, afectar la imagen de la Auditoría Interna, perjudicar el cumplimiento de los objetivos y funciones, afectar la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección del Ministerio de Salud.</p>	
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporado al Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica o al Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<p>Conocimientos específicos deseables</p> <p>a) Leyes y Directrices aplicables a su ámbito de acción:</p>	



- Ley General de Control Interno, N° 8292
 - Ley General de la Administración Pública y sus reformas, N° 6227
 - Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N° 8422
 - Ley General de Salud, N° 5395
 - Ley Orgánica del Ministerio de Salud Ley N° 5412.
 - Código de Trabajo Ley N° 2.
 - Directrices para las Relaciones de Hechos y Denuncias Penales
- b) Normas de acatamiento obligatorio:**
- Normas de Control Interno para el Sector Público del 06 de febrero de 2009
 - Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE del 01 de marzo de 2006.
 - Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público Resolución R-DC-119-2009.
 - Normas Generales de Auditoría para el sector público, R-DC-064-2014
- c) Marco teórico del Sistema de Control Interno**
- Generalidades del Sistema de Control Interno
 - Modelo de Control Interno COSO 2013.
 - Proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno
- d) Generalidades de la Gestión de Riesgos**
- Marco Integrado para la Administración de Riesgos Empresariales (ERM) COSO ERM 2017.
- e) Normas de Auditoría relacionadas con la gestión del riesgo**
- Norma Internacional de Auditoría N° 240 relacionada con la responsabilidad de la auditoría con respecto al riesgo de fraude.
 - Norma Internacional de Auditoría N° 330 relacionada con la respuesta del auditor al fraude con énfasis a la probabilidad de que exista un fraude de consecuencias relevantes y si existen y funcionan apropiadamente los controles asociados a este tipo de riesgo.
 - Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP)
- Capacitación técnica relativa al cargo, tal como:**
- Administración Proyectos
 - Congresos de Auditoría Interna
 - Congresos Latinoamericanos de Auditoría interna
 - Contratación administrativa
 - Curso COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)
 - Curso de Auditoría de Fraude y Corrupción
 - Curso de Auditoría Operativa y Forense
 - Curso de COSO ERM 2017 (Committee of Sponsoring Organizations- Enterprise Risk Management)
 - Curso de Indicadores de fraude y corrupción
 - Curso Evaluador-Validador de Calidad aprobado y vigente
 - Curso ITIL (Information Technology Infrastructure Library)



- Curso Valoración del riesgo en la Administración Activa y en la Auditoría Interna
- Inglés: Dominio intermedio en conversación, lectoescritura y comprensión
- Manejo de Personal
- NIA (Normas Internacionales de Auditoría)
- NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera)
- Planificación de Auditoría Interna con Base a Riesgos
- Redacción de informes de auditoría
- Relaciones de Hechos

Capacitación en desarrollo personal, tal como:

- Liderazgo
- Negociación y manejo de conflictos
- Planificación
- Relaciones humanas

Certificaciones relativas al cargo, tales como:

- CIA (Certified Internal Auditor)
- CCSA (Certification in Control Self-Assessment)
- CRMA (Certification in Risk Management Assurance)
- QIAL (Qualification Internal Audit)

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	Intermedio
	4. Visión Estratégica	Intermedio
	5. Toma de Decisiones	Intermedio
	6. Comunicación Efectiva	Intermedio
	7. Manejo y Resolución de Conflictos	Intermedio

Evidencias

Las evidencias son los hechos observables y medibles que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.

Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.



Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	Comportamiento 1 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.
	Comportamiento 2 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.
	Comportamiento 3 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
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 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.
	Comportamiento 2 Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.
Competencia 3 Liderazgo	Comportamiento 1 Identifica las capacidades de las personas y/o equipos. Desea guiar y desarrollar a las demás personas, buscando ir más allá de la coordinación y dirección de equipos, por lo cual promueve estrategias para desarrollarlos y en ocasiones capacita a las y los colaboradores y personas compañeras.
	Comportamiento 2 Promueve un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área, actuando en concordancia con ello, y anticipando situaciones que comprometan el ambiente colaborativo.
	Comportamiento 3 Es una persona propositiva, se concentra en los objetivos exigidos e intenta identificar activamente oportunidades de mejora, tanto en relación a los procesos y/o sistemas a su cargo, como en su propio desempeño (actitudes y acciones). Valora el trabajo bien hecho y tiende a organizar sus actividades en función de alcanzar las metas que se le asignan.
Competencia 4 Visión Estratégica	Comportamiento 1 Se preocupa por entender las variables del entorno que afectan al país, generándose una opinión hacia donde se debería desarrollar. Se informa y comunica los cambios y tendencias que pueden tener impacto en su entorno, y su área.
	Comportamiento 2 Es consciente de los beneficios de los cambios organizacionales bien planificados y orienta su trabajo hacia la incorporación de innovaciones en el mediano y largo plazo cuando es necesario.
	Comportamiento 3 Promueve la participación en su equipo con ideas nuevas que aporten al diseño de procesos y/o proyectos innovadores que agreguen valor a su trabajo y aporten al desarrollo del país.
Competencia 5 Toma de Decisiones	Comportamiento 1 Utiliza e indaga en diferentes fuentes de información al momento de analizar una situación, siendo una persona proactiva en el planteamiento de soluciones, en las que se integran diversos elementos.
	Comportamiento 2 Identifica problemas o dificultades en su gestión y planificación, realizando seguimientos periódicos de la labor de su equipo, que permitan controlar el trabajo y corregir cuando sea necesario.
Competencia 6 Comunicación Efectiva	Comportamiento 1 Se comunica de forma clara, respetuosa y precisa, realizando preguntas para asegurar el entendimiento de su contraparte y parafrasea la idea que manifiesta su interlocutor(a), con base a la escucha atenta de la otra persona.
	Comportamiento 2 Logra sintetizar de manera clara y asertiva las ideas claves que debe comunicar (oral y escrito), con miras a orientar y/o priorizar la actividad de personas y/o equipos, y promueve nuevas formas que aseguren la fluidez de la información.



Competencia 7 Manejo y Resolución de Conflictos	Comportamiento 1 Valora y promueve un ambiente armónico, en que las personas se traten de manera afable y respetuosa en situaciones en las que existen diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.		
	Comportamiento 2 Analiza y logra identificar las diversas variables que inciden en un problema o conflicto, preocupándose por conocer la posición o versión de cada una de las personas involucradas, asumiendo y comprendiendo las diferencias individuales que están en juego en determinada situación. Interpreta la información e intenciones de las partes involucradas en el conflicto, facilitando soluciones pertinentes a éste y las necesidades de las personas y/o entes involucrados.		
	Comportamiento 3 Destaca por su capacidad de enfrentar 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. Es capaz de reconocer, dominar y aprender sobre aquellas emociones propias y ajenas que pueden ser percibidas como una ofensa, logrando expresar su opinión con mesura y de forma constructiva.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	