



Nombre del Cargo: Director(a) de Planificación			
Estrato	Gerencial	Clase de puesto	Director de Servicios de Salud
		Especialidad/Formación	Medicina
Ubicación organizacional	Dirección de Planificación	Proceso de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégica • Planificación Institucional • Evaluación y Seguimiento • Control Interno • Desarrollo Organizacional
Jefatura inmediata	Ministro(a) de Salud	Jefatura que antecede	Presidente(a) de la República
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades de conducción, planeamiento, organización, coordinación, supervisión, seguimiento, evaluación y control de los procesos de planificación estratégica y operativa en salud a nivel sectorial, intersectorial e institucional, mediante la conducción y supervisión de políticas, planes, programas, proyectos, directrices institucionales, con el objetivo de velar por el alineamiento interno de la institución y contribuir en la protección y mejoramiento de la salud de la población, bajo un enfoque de derechos humanos.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Conducción de los procesos de formulación, seguimiento y evaluación de políticas planes, programas y proyectos y estrategias de salud sectoriales, intersectoriales e institucional	Actividad 1	Conducir el proceso de formulación de la Política Nacional de Salud, mediante la articulación y concertación de los aportes de instituciones y organizaciones públicas y privadas y otros actores vinculados con la salud, con el propósito de garantizar una política integral, inclusiva y de calidad que oriente la armonización de las acciones orientadas a proteger y mejorar la salud de la población.	
	Actividad 2	Liderar el proceso de formulación, seguimiento y evaluación del componente de salud del Plan Nacional de Desarrollo, mediante las acciones de articulación y negociación pertinentes, a fin de garantizar que el componente de salud forme parte de las prioridades de gobierno y país.	
	Actividad 3	Conducir el proceso de formulación, seguimiento y evaluación del Plan Nacional de Salud, con base en los ámbitos y áreas de intervención identificadas en la Política Nacional de Salud, orientado a establecer fuertes alianzas estratégicas con la ciudadanía e instituciones públicas y privadas para mejorar las condiciones de vida de la población.	
	Actividad 4	Apoyar al Ministro(a) de Salud en la conducción del Consejo Sectorial de Salud, siguiendo las políticas gubernamentales, el Plan Nacional de Desarrollo y la estrategia de largo plazo, con el objetivo de coordinar los planes, programas y metas que le corresponde ejecutar al Sector Salud, Nutrición y Deporte	
	Actividad 5	Dirigir el proceso de formulación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos y estrategias de salud sectoriales, intersectoriales e institucional, considerando las prioridades nacionales establecidas., con el fin de garantizar el alineamiento de las acciones estratégicas en salud.	
	Actividad 6		



	Liderar la incorporación del Enfoque de Promoción de la Salud en las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos en salud sectoriales, intersectoriales e institucional, dirigiendo el proceso de formulación, divulgación, seguimiento y evaluación de la estrategia y el plan de acción sobre promoción de la salud en los tres niveles de gestión, con el fin de cumplir con las metas establecidas.
Resultado 2 Conducción de los procesos de planificación operativa institucional, control interno y rendición de cuentas de la gestión	Actividad 1 Gerenciar los procesos de planificación institucional dentro de los lineamientos, metodologías y procedimientos establecidos tanto por el jerarca institucional como por MIDEPLAN y otras instancias, con el propósito de que respondan a los objetivos y prioridades del Ministerio de Salud.
	Actividad 2 Conducir la formulación del Plan Presupuesto Institucional en coordinación con la División Administrativa, organizando los recursos de manera eficiente, con el fin de velar por su uso racional sobre la base del interés público.
	Actividad 3 Dirigir las labores de control interno y de valoración de riesgos institucionales, en concordancia con la planificación institucional y conforme a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, con el fin de apoyar al Despacho Ministerial en el logro de los objetivos.
	Actividad 4 Dirigir los procesos de transparencia y rendición de cuentas de la gestión estratégica y operativa sectorial e institucional, dentro del marco de responsabilización del funcionariado público y en procura del fortalecimiento del sistema democrático nacional.
Resultado 3 Conducción de los procesos de reorganización institucional y gestión de la ética institucional	Actividad 1 Conducir los procesos de reorganización institucional y sectorial solicitados por el jerarca, así como el seguimiento de las reorganizaciones aprobadas por MIDEPLAN y coordinar la formulación o actualización del marco estratégico, las políticas y objetivos estratégicos institucionales, velando por la optimización de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, con el fin de asegurar la modernización y racionalización organizacional para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.
	Actividad 2 Gerenciar el proceso de actualización del Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, definiendo las estrategias para su ajuste y validación, con el objetivo de precisar las funciones encomendadas a cada una de las unidades organizativas de los tres niveles de gestión, coadyuvando a la ejecución correcta de las labores del personal.
	Actividad 3 Conducir la gestión de la ética institucional, mediante la articulación de acciones orientadas a la identificación, sistematización, desarrollo e interiorización de los valores institucionales en los funcionarios del Ministerio de Salud, con el propósito de construir y fortalecer la cultura institucional deseada desde el marco estratégico de la producción social de la salud
Resultado 4 Conducción de los procesos de formulación, seguimiento y evaluación de las políticas, lineamientos y estrategias en seguridad alimentaria nutricional, así como del Programa Control de Tabaco	Actividad 1 Liderar las acciones bajo la responsabilidad de la Secretaría para la Alimentación y Nutrición (SEPAN), mediante el ejercicio de la rectoría de los actores del Sector Salud, a fin de contribuir a garantizar la seguridad alimentaria nutricional como componente fundamental de la seguridad integral del ser humano, así como coadyuvar con la integración de los sectores agropecuario y económico hacia este objetivo.
	Actividad 2 Garantizar el alineamiento técnico de las acciones en materia de control de tabaco, velando por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley No.9028 y su Reglamento, a fin de velar por el logro de los objetivos preestablecidos en dicha norma.
Resultado 5	Actividad 1



Ejecución de labores administrativas inherentes al cargo	Dirigir, planificar, coordinar, evaluar y supervisar la asignación, organización, distribución y utilización óptima de los recursos financieros, humanos, bienes, servicios e infraestructura de la unidad organizativa bajo su responsabilidad, procurando cubrir las necesidades básicas de operación y los planes en desarrollo, acorde con las metas preestablecidas.	
	Actividad 2 Representar a la institución, cuando así se le asigne, asistiendo, participando y conduciendo actividades, eventos, comisiones y grupos de trabajo, con el objetivo de abordar prioridades desde su ámbito de competencia y contribuir en el logro de los objetivos en materia de rectoría de la producción social la salud.	
	Actividad 3 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.	
	Actividad 4 Garantizar la permanente organización y mantenimiento de un archivo de información, velando por su actualización constante, con el fin de asegurar el acceso oportuno a los datos, la atención oportuna de requerimientos y la toma de decisiones para la prestación efectiva de los servicios por parte de la unidad a su cargo.	
	Actividad 5 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 6 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 Servicio 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
Es responsable de garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, materiales, financieros, servicios e infraestructura para la unidad organizativa bajo su cargo, para lo cual concilia los requerimientos y canaliza con el Ministro(a) de Salud, aquellos que ameriten una resolución superior.	Ejerce supervisión técnica y administrativa sobre la totalidad del personal profesional, técnico y calificado y operativo, ubicado en Planificación. Le corresponde planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de las jefaturas y personal de oficina que depende directamente de su cargo, además es responsable de conducir y coordinar la inducción al puesto, además de la asesoría, acompañamiento técnico y capacitación que requieren dichos funcionarios.	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina ya sea en Planificación, 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, lo hace bajo las condiciones previstas en el contrato establecido.</p> <p>Ambiente: 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</p>



<p>Presenta independencia para planificar, dirigir y coordinar gestiones relativas a su ámbito de competencia con las jefaturas y colaboradores del nivel de gestión central. Le corresponde canalizar con la Dirección General de Salud, las gestiones que requiera coordinar con los niveles regional y local. Por otra parte, le corresponde consultar al Ministro(a) de Salud, 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) indispensables para la correcta operación de 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>teletrabajo. La naturaleza de sus funciones amerita el uso frecuente de computadoras, por lo que se expone a radiación constante.</p> <p>Condiciones: 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>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: Debe garantizar el apoyo técnico a las máxima autoridades en el alineamiento estratégico de la institución tanto en la planificación estratégica como operativa en 	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autoridades institucionales (Ministro, Viceministros y Director General de Salud). Equipo de trabajo de Planificación. 	



<p>salud a nivel sectorial, intersectorial e institucional, para lo cual brinda asesoría a sus superiores, así como a las demás unidades organizativas de la institución, en los tres niveles de gestión. Además, es responsable por la toma de decisiones acertadas en materia de su competencia.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Liderazgo proactivo para gerenciar los procesos de planificación estratégica y operativa en salud a nivel sectorial, intersectorial e institucional, mediante la articulación de esfuerzos y la generación de alianzas estratégicas con los funcionarios de la institución, la ciudadanía y las instituciones públicas y privadas, a fin de contribuir al desarrollo e implementación efectiva de las políticas, planes, programas y proyectos del Ministerio de Salud en sus tres niveles de gestión, así como a nivel sectorial e intersectorial. <p>Implicaciones del error Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toma de decisiones equivocadas por parte de las autoridades institucionales.• Desviaciones e irregularidades en el quehacer institucional.• Debilidades en el control interno.• Conflictos de intereses.• Faltas a la probidad.• Incumplimiento de la normativa y legislación.	<ul style="list-style-type: none">• Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional.• Representantes de entes externos y entidades fiscalizadoras, tales como MIDEPLAN, Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la República, Comisiones Legislativas.• Actores sociales. <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 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 de Planificación y del Ministerio de Salud y perjudicar el cumplimiento de los objetivos y funciones institucionales.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



<ul style="list-style-type: none">• Afectaciones en la formulación, ejecución, cumplimiento y rendición de cuentas sobre los planes, programas y proyectos institucionales, sectoriales e intersectoriales.• Pérdida de recursos económicos.• Atrasos e incumplimiento de los objetivos institucionales.• Impacto en la prestación de los servicios.• Repercusiones en la salud pública.• Afectación a la imagen institucional y a su credibilidad técnica.• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado o nulidad de las actuaciones a su cargo.		
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<ul style="list-style-type: none">• Incorporación al Colegio de Médicos y Cirujanos 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• Cultura organizacional• Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional• Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia• Manejo de Personal• 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• Promoción de la salud• Resolución alternativa de conflictos• Salud pública• Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI)• Sistemas de Gestión de Calidad• Sistemas informáticos de uso institucional	
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 de 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 en el Servicio	Comportamiento 1 Es una persona referente a seguir por cuanto se alinea y promueve en cada lugar que se desenvuelve, el compromiso con el servicio público, encarnando en cada una de sus acciones, los valores de la institución y la función pública.	
	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 para 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	



	<p>así al prestigio y crecimiento profesional y organizacional, constituyendo un ejemplo a seguir en el potenciamiento del talento humano.</p>
	<p>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.</p>
	<p>Comportamiento 3 Es un ejemplo a 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.</p>
Competencia 4 Visión Estratégica	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
Competencia 5 Toma de Decisiones	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
Competencia 6 Comunicación Efectiva	<p>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 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.</p>
	<p>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.</p>
Competencia 7	<p>Comportamiento 1</p>



Manejo y Resolución de Conflictos	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:	