

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Nombre del Cargo: Informático(a) 3			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional en Informática 3
		Especialidad/Formación	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, Ingeniería de Software
Ubicación organizacional	Unidad de Gestión de Sistemas de Información, Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Proceso de trabajo	Gestión de tecnologías de información y comunicación
Jefatura inmediata	Jefe(a) de Unidad de Gestión de Sistemas de Información	Jefatura que antecede	Jefe(a) de Departamento de TIC
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores profesionales que exigen gran rigurosidad, amplios conocimientos y criterio de experto en el ámbito de la informática, para brindar asesoría y apoyo especializado en actividades propias de la gestión de sistemas de información, orientadas al diseño, coordinación y supervisión técnica de proyectos, estudios y gestiones diversas relativas al análisis, desarrollo, implementación, capacitación, documentación y mantenimiento de sistemas de información, auditorías de sistemas, desarrollo de aplicaciones específicas y uso de los recursos informáticos, con el fin de proveer a la institución de sistemas de información de punta y soluciones tecnológicas confiables, integrables y seguras para la atención de las necesidades de los tres niveles de gestión en el cumplimiento de los objetivos institucionales.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Coordinación y ejecución de investigaciones complejas, factibilidades y desarrollos de proyectos informáticos estratégicos, implantación, análisis y mantenimiento de sistemas de información, programas o aplicaciones informáticas.	Actividad 1 Coordinar, supervisar técnicamente y realizar investigaciones y proyectos de alta complejidad sobre factibilidad, desarrollo e implementación de sistemas y aplicaciones informáticas, coordinando las sesiones de trabajo para el levantamiento de los requerimientos del sistema y la escritura de los escenarios, elaborando el estudio de factibilidad, diseñando la estructura lógica de la base de datos, desarrollando el sistema y los reportes, rindiendo cuentas ante el coordinador funcional de proyecto, ejecutando un plan piloto, corrigiendo las inconsistencias u omisiones, elaborando el manual de usuario, brindando capacitación a las personas usuarias, confeccionando el informe técnico final y realizando la reingeniería de sistemas, con el propósito de velar por la implementación y operación de sistemas de información con las características de oportunidad, calidad y seguridad que la institución requiere.		
	Actividad 2 Actuar como contraparte técnica en el desarrollo de sistemas de mayor complejidad, elaborando los términos de referencia, revisando los productos generados por la empresa contratada, emitiendo observaciones, declarando conformidad con los productos finales entregados e informando su criterio técnico a la jefatura, así como brindando capacitación a las personas usuarias para la implementación de los sistemas, con el propósito de garantizar la adquisición y uso del software y la contratación de servicios, de conformidad con los requerimientos de la institución.		
	Actividad 3 Coordinar y ejecutar el análisis e implementación de acciones para el mantenimiento de los sistemas informáticos estratégicos de la institución por medio de la incorporación de nuevos requerimientos, la implementación de cambios en el sistema, la realización de pruebas y la generación de reportes, con el fin de implementar nuevas soluciones que satisfagan las necesidades de las personas usuarias, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.		
	Actividad 4 Proponer, crear y administrar bases de datos de los sistemas de producción e implementar estándares y procedimientos de seguridad para los sistemas de comunicación de datos, velando por el mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad, integridad, facilidad de uso y productividad de éstos, que ayuden a prevenir situaciones anómalas que afecten la prestación de los servicios institucionales.		
	Actividad 5 Proponer y elaborar manuales de operación, instructivos e instrumentos técnicos relativos a la gestión de la información, en áreas tales como seguridad Informática, servicios telemáticos, gestión documental, inventario de recursos informáticos y equipos activos de la red, reporte y seguimiento de información, manejo de incidentes y delitos informáticos, protección de derechos de autor, respaldo y recuperación de bases de		

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

	datos, respaldo y recuperación de servidores institucionales entre otros, según las normas y estándares vigentes con el fin que se muestre la secuencia del proceso automatizado en proyectos que permitan almacenar la documentación del sistema de información.
Resultado 2 Coordinación y participación en comisiones y equipos de trabajo	Actividad 1 Coordinar y participar en comisiones y equipos de trabajo, para buscar soluciones a los problemas que se presentan y contribuir en el desarrollo de proyectos específicos, planes, estudios e investigaciones en materia de sistemas de información, para la implementación de nuevas soluciones u otras acciones, a partir del aporte en la emisión de criterio de experto y la retroalimentación desde su ámbito acción, con el fin de buscar la mejora de las herramientas tecnológicas y la prestación efectiva de los servicios que ofrece la institución.
Resultado 3 Asesoría técnica y atención y resolución de consultas y trámites complejos	Actividad 1 Brindar asesoría y emitir criterio técnico especializado a superiores, personal de la institución, empresas contratadas y personas usuarias, para la atención de situaciones complejas relativas a la planificación, desarrollo, implementación y/o contratación de proyectos estratégicos de tecnologías de información y comunicación, de conformidad con lo que dicta las leyes, normas, reglamentos, procedimientos y protocolos en relación a su ámbito de competencia. Actividad 4 Diseñar, coordinar y ejecutar actividades de capacitación y acompañamiento técnico dirigidas al personal de los tres niveles de gestión, con respecto a la implementación de sistemas y aplicaciones informáticas, por medio de reuniones y talleres presenciales o virtuales, coordinando el seguimiento y cumplimiento de los procedimientos, protocolos e instrumentos tecnológicos emitidos, elaborando un informe que respalde las acciones realizadas como sustento para la toma de decisiones de sus superiores, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, metas y procedimientos vigentes en los procesos relacionados con su accionar.
Resultado 4 Asistencia a sus superiores en la formulación, actualización, validación, divulgación e implementación del marco normativo, políticas, lineamientos, procedimientos, manuales y guías en materia de TIC	Actividad 1 Brindar asistencia a sus superiores en la formulación, actualización, validación, divulgación e implementación del marco normativo, políticas, lineamientos, procedimientos, manuales y guías en materia de tecnologías de información y comunicación, emitiendo criterio de experto, recomendaciones, proponiendo ajustes y mejoras que contribuyan con su alineamiento con los estándares internacionales, la legislación y la normativa vigente.
Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	Actividad 1 Diseñar, actualizar y analizar bases de datos, expedientes y otros compendios de información que faciliten el acceso oportuno a datos confiables, la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterio y recomendaciones técnicas para la toma de decisiones de los superiores, en materia de su competencia. Actividad 2 Redactar, revisar y firmar informes, oficios, guías y otros instrumentos técnicos y documentos similares necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza, para lo cual debe utilizar y corroborar la aplicación de los procedimientos, instrumentos técnicos y normativa vigente, a fin de sustentar técnica y legalmente los actos administrativos que se derivan de su trabajo y brindar los insumos necesarios para atender eventuales procesos de apelación. Actividad 3 Rendir ante su superior inmediato, un informe periódico de labores, mismo que describirá las actividades realizadas y productos obtenidos durante ese periodo, con el fin de generar evidencia de su contribución al logro de los objetivos y metas establecidas para la unidad organizativa. Actividad 4 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 y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.

Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Ejerce sus funciones con independencia, de acuerdo con la política institucional, los procedimientos, normativa y la legislación vigente. Presenta libertad para implementar métodos de trabajo a fin de atender situaciones imprevistas o poco usuales. Requiere de juicio experto para atender y resolver de manera efectiva las actividades y procesos de mayor complejidad y trascendencia de la unidad organizativa. Requiere proactividad y visión estratégica para diseñar, coordinar, supervisar técnicamente los estudios, investigaciones y proyectos de alta complejidad sobre factibilidad, desarrollo e implementación de sistemas y aplicaciones informáticas, actuar como contraparte técnica en los proyectos contratados a terceros, proponer, crear y administrar bases de datos elaborar términos de referencia, emitir criterio de conformidad sobre las contrataciones y proponer mejoras que contribuyan al cumplimiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, tales como la coordinación, supervisión técnica y ejecución de estudios, investigaciones y proyectos estratégicos, la coordinación de equipos de trabajo, la emisión de criterio de experto, y de recomendaciones acertadas, la capacitación y acompañamiento técnico, los aportes originales, la propuesta de mejoras e innovaciones, la atención de los usuarios, la rendición de cuentas oportuna ante entes fiscalizadores, la confección de informes, oficios, manuales, guías y demás documentos que presenta.</p> <p>También se considera la actitud hacia el aprendizaje continuo, la adaptación al</p>	<p>Le puede corresponder coordinar actividades de equipos de trabajo, comisiones o personal de menor nivel, que le asisten en la realización de investigaciones y proyectos específicos, al cual orienta en los procedimientos de trabajo, supervisa en el cumplimiento de los requerimientos, normas técnicas propias de la actividad y da seguimiento de las labores asignadas.</p>	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en la dependencia en donde se ubica, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en actividades como reuniones, capacitaciones u otras actividades.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: Realiza sus funciones en lugares cerrados en una oficina, se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales cambiantes, tales como: temperaturas variables, 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.</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, supervisiones 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>cambio y la capacidad para contribuir a la formulación y cumplimiento de planes, proyectos y objetivos, a través de la contribución al trabajo en equipo. Se valora el criterio de experto, la eficacia y eficiencia de los métodos que aplica, la calidad, oportunidad y exactitud del trabajo realizado, los servicios prestados y los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, la forma en cómo se desenvuelve, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, la capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario.</p> <p>En el desempeño del cargo debe actuar con capacidad de respuesta y con disposición para la realización de actividades y responsabilidades que le atañen dentro del marco de una cultura de trabajo en equipo y de servicio al usuario.</p> <p>Debe informar a su jefatura inmediata, sobre las irregularidades e imprevistos que se le presenten en su quehacer diario, así como efectuar oportunamente la rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus labores de acuerdo con el deber de cumplimiento.</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 Moderado: Ejecuta labores profesionales de gran rigurosidad, que requieren de amplios conocimientos y su criterio de experto para brindar asesoría y apoyo especializado en actividades propias de la gestión de sistemas de información, orientadas al diseño, coordinación y supervisión técnica de proyectos, estudios y gestiones diversas relativas al análisis, desarrollo, implementación, capacitación, documentación y mantenimiento de</p>	<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 de la unidad organizativa donde se ubica. • Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional. • Representantes de otras instituciones públicas y privadas. 	<p>Es responsable por el adecuado uso, mantenimiento y custodia de los equipos, herramientas, recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, documentales, entre otros bienes que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades y debe responder por los daños o anomalías que puedan darse por su uso indebido. Debe reportar las fallas e irregularidades que detecte en procura del buen funcionamiento de dichos bienes.</p>

<p>sistemas de información, auditorías de sistemas, desarrollo de aplicaciones específicas y uso de los recursos informáticos, con el fin de proveer a la institución de sistemas de información de punta y soluciones tecnológicas confiables, integrables y seguras para la atención de las necesidades de los tres niveles de gestión en el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>En el desempeño del cargo debe actuar con capacidad de respuesta y con disposición para la realización de actividades y responsabilidades que le atañen dentro del marco de una cultura de trabajo en equipo y de servicio al usuario.</p> <p>En su labor cotidiana tiene acceso a información sensible o confidencial, razón por la cual debe mantener discreción de los asuntos que conoce para evitar conflictos que afecten la protección de datos personales, la imagen institucional y atenten contra los objetivos.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <p>Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos de la unidad organizativa, con calidad y oportunidad, estableciendo relaciones interpersonales positivas, transmitiendo asertivamente la información que se deriva de los asuntos en que trabaja y brindando soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.</p> <p>Implicaciones del error Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada asesoría a sus superiores induciéndolos a la mala toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas proveedoras de servicios o productos. • Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</p> <p>El cargo exige relaciones interpersonales frecuentes, que implican la atención personalizada a la persona usuaria, así como el constante intercambio y traslado de información.</p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con personas usuarias y personal de la institución.</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 institución.</p> <p>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían afectar la imagen institucional y la credibilidad técnica, provocar atrasos, perjudicar el ambiente laboral y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • La incorrecta gestión en la migración de software, bases de datos u otros elementos de los sistemas de información automatizados, que se encuentran en operación, podría provocar la pérdida valiosa de información, si no cuentan con los respaldos correspondientes. • Daños en los sistemas de información institucional y equipos de cómputo, lo que repercutiría sobre los bienes públicos y seguridad de la información. • Faltas a la probidad. • Afectación de la imagen institucional. • Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa. • Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial. • Afectación de la relación deseada con los usuarios. • Desorientación e insatisfacción de los usuarios. • Mal uso de los recursos públicos asignados. • Atrasos en los tiempos de respuesta. • Incumplimiento a la normativa y procedimientos. • Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa. • Omisión o supresión de información relevante. • Pérdidas económicas y materiales. • Perjuicio sobre la salud pública. • Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo. 		
--	--	--

Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	No aplica	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de bases de datos • Administración de costos y riesgos • Administración de infraestructura informática • Administración de proyectos informáticos • Administración Pública • Administración y seguridad de redes informáticas • Análisis y desarrollo de sistemas • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Ética y probidad • Gestión del Riesgo • Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia • Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud • Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud • Paquetes ofimáticos • Relaciones humanas • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia 	
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. Análisis y Solución de Situaciones	Destacado
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Destacado
	5. Gestión de Calidad	Destacado
	6. Sensibilidad Tecnológica	Destacado
	7. Trabajo colaborativo	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	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.

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

	<p>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.</p>
<p>Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública</p>	<p>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.</p>
	<p>Comportamiento 2 Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.</p>
<p>Competencia 3 Análisis y Solución de Situaciones</p>	<p>Comportamiento 1 Desarrolla conceptos nuevos para solucionar situaciones y para el desarrollo de nuevos proyectos, considerando el impacto de éstos tanto en su unidad de trabajo como para la institución. Integra ideas, datos esenciales y los presenta de forma clara y aplicable, mediante un plan de acción.</p>
	<p>Comportamiento 2 En situaciones de riesgo e incertidumbre es capaz de tomar decisiones basándose en los referentes estratégicos de la organización y de la satisfacción de las personas usuarias, generando aprendizaje y referencia para la resolución de situaciones futuras.</p>
	<p>Comportamiento 3 Con base en las evidencias y resultados obtenidos, desarrolla estrategias de corto, mediano o largo plazo para evaluar, controlar, optimizar e identificar oportunidades de mejora de estudios, proyectos, programas u otros, que impactan significativamente a nivel institucional.</p>
<p>Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora</p>	<p>Comportamiento 1 Monitorea constantemente los cambios del entorno, analizando éstos y visualizando con rapidez las oportunidades, amenazas y su efecto en su trabajo, unidad u organización, estableciendo orientación estratégica para la aprobación de planes, programas y otros.</p>
	<p>Comportamiento 2 Promueve espacios de trabajo y ambientes laborales, que permiten al equipo experimentar y generar nuevas formas de abordar y resolver situaciones normales y emergentes, que aseguren un mejor resultado.</p>
	<p>Comportamiento 3 Transmite su confianza en las capacidades propias y de su equipo para superar obstáculos y desafíos; estimula a las personas funcionarias a hacer un uso cuidadoso y racional de los recursos y, crea condiciones que le permitan tomar decisiones con rapidez, cautelando los intereses de la Institución.</p>
<p>Competencia 5 Gestión de Calidad</p>	<p>Comportamiento 1 Fomenta un ambiente de excelencia, identificando las contribuciones destacadas en su equipo de trabajo u organización, promoviendo el uso de estándares, y revisando, creando e implementando nuevas formas de realizar las actividades, que aseguren resultados sobresalientes.</p>
	<p>Comportamiento 2 Fomenta en su grupo y organización, la preocupación por los entes o personas usuarias, reducción de tiempos de respuesta y mejoras en los índices de rendimiento de gestión. Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos y que optimicen los tiempos de respuesta.</p>
<p>Competencia 6 Sensibilidad Tecnológica</p>	<p>Comportamiento 1 Visualiza y se anticipa a los cambios tecnológicos que afectan a su proceso de trabajo u organización, transmitiendo una visión positiva de ellos al equipo de trabajo, y generando propuestas de acción que faciliten la adaptación al cambio tecnológico y la integración de las herramientas y recursos existentes para la mejora de los procesos.</p>
	<p>Comportamiento 2 Demuestra convicción con respecto a la importancia de las tecnologías de información y comunicación para la modernización institucional y las incorpora en sus prioridades de trabajo. Incentiva el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación entre las personas integrantes de su equipo y la organización.</p>
	<p>Comportamiento 3</p>

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

	Genera estrategias y sistemas que permitan transferir en su equipo de trabajo y organización el aprendizaje y conocimientos adquiridos para mejorar el cumplimiento de los resultados esperados, volviéndose un referente organizacional en la materia		
Competencia 7 Trabajo colaborativo	Comportamiento 1 Resuelve eficientemente las tareas y proyectos encomendados, aun cuando convergen al mismo tiempo situaciones problemáticas, o se presenten obstáculos que exigen esfuerzos adicionales para cumplir con las metas propuestas, manteniendo la calidad. Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.		
	Comportamiento 2 Promueve un ambiente de respeto entre las partes involucradas en un conflicto de intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas.		
	Comportamiento 3 Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	