

<b>Auditor (a) Interno (a)</b>			
<b>Ubicación organizacional</b>	Auditoría Interna	<b>Clase de puesto</b>	Auditor Interno
		<b>Especialidad/Formación</b>	N/A
		<b>Proceso de trabajo</b>	Auditoría del Conavi
<b>Jefatura inmediata</b>	Consejo de Administración	<b>Jefatura que antecede</b>	Ministro de Obras Públicas y Transportes
<b>Propósito del Cargo</b>			
Realizar labores de tipo directivo, orientadas a la planeación, dirección, coordinación y supervisión de las actividades de auditoría interna del Consejo Nacional de Vialidad, velando por que los recursos seas utilizados por la Administración, de manera eficiente y eficaz, de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico que rige el ejercicio de la auditoría interna y las materias que fiscaliza.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1 Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y evaluación de procesos de trabajo de la Auditoría Interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de Auditoría Interna para ello dictará los lineamientos, directrices, políticas e instrucciones pertinentes, según la normativa jurídica y técnica.</li> <li>Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna, mediante la aplicación de técnicas propias de este campo, con el propósito de optimizar los recursos disponibles y lograr así, una adecuada cobertura de la gestión, durante un período determinado.</li> <li>Coordinar la elaboración del presupuesto anual, planificando las necesidades de recursos, tanto humanos, como materiales, para brindar un adecuado servicio a la Institución.</li> <li>Asistir a reuniones o sesiones de trabajo con superiores y compañeros de otras dependencias del Consejo Nacional de Vialidad (Conavi).</li> <li>Formular políticas, objetivos y programas de trabajo atinentes a su área de trabajo y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros.</li> </ul>		
	<b>Resultado N° 2 Labores de Auditoría Interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirigir y coordinar auditorías financieras, técnicas, operativas, de sistemas y especiales a las distintas dependencias del Consejo Nacional de Vialidad (Conavi), a efectos de verificar que los recursos seas utilizados por la Administración, de manera eficiente y eficaz, de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico que rige el ejercicio de la auditoría interna y las materias que fiscaliza, con un tono constructivo, de apoyo y asesor que en la medida de lo posible, propicien en las autoridades competentes: el conocer y detectar situaciones que requieren medidas correctivas, favorecer la optimización del nivel de confiabilidad de la información, prevenir fallas de control en los sistemas contables, presupuestarios, administrativos, operativos y de otra naturaleza, evitar actos de corrupción y mejorar la efectividad de los procesos que se desarrollan en el ente u órgano.</li> <li>Trabajar apegado a las normas, políticas y procedimientos, emitidos por la Contraloría General de la República, contando con dependencia técnica, por parte del Contralor General de la República, por lo que, está obligado a coordinar y rendir los informes técnicos correspondientes.</li> <li>Evaluar las operaciones en tiempo y propósito conveniente, de conformidad con metodologías y técnicas de probada efectividad, para eliminar sesgos de subjetividad.</li> <li>Velar por que los bienes patrimoniales, se encuentren debidamente controlados, contabilizados, protegidos contra la pérdida, menoscabo, mal uso o desperdicio, e inscritos a nombre de la Institución, cuando se trate de bienes inmuebles, sujetos a ese requisito.</li> <li>Evaluar el sistema de control interno, examinando los aspectos de orden contable, financiero, presupuestario, administrativo, económico, jurídico, etc. para verificar su razonabilidad, contenido, oportunidad y confiabilidad.</li> <li>Elaborar los informes respectivos, comunicar los resultados de las auditorías o estudios especiales, que realice tanto el funcionario, como los profesionales a cargo, escritos que contengan los comentarios, anexos, conclusiones y recomendaciones del caso.</li> <li>Velar por el cumplimiento de la Ley de Control Interno, Ley de la Administración Financiera de la República y su Reglamento, el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, el Reglamento Autónomo de Servicios y demás disposiciones y normas de nuestro ordenamiento jurídico.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el cumplimiento de las regulaciones y lineamientos que emita la Contraloría General de la República, tales como Manual de Normas Técnicas de Auditoría para la Contraloría y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización, Manual para el ejercicio de la Auditoría Interna en las entidades y órganos sujetos a su fiscalización, incluidas las empresas del Estado, organizadas como sociedades anónimas y subsidiarias, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y otras.</li> <li>• Autorizar, mediante razón de apertura y cierre, de los libros de contabilidad y de actas, verificando que cada uno de los procedimientos y actuaciones, se ajusten a las medidas reglamentarias.</li> <li>• Elaborar y mantener actualizado, un manual de procedimientos de auditoría Interna, de acuerdo con los lineamientos dictados por la Contraloría General de la República, y del Manual para el ejercicio de la Auditoría Interna, en Instituciones sujetas a la fiscalización de dicha entidad contralora.</li> </ul>
<b>Resultado N° 3 Labores de Asesoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar al Consejo de Administración y Dirección Ejecutiva, sobre las actuaciones de los distintos órganos administrativos de la Institución, verificando el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.</li> </ul>
<b>Resultado N° 4 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar otras funciones de fiscalización inherentes a su competencia, dentro de los lineamientos dictados por la Contraloría General de la República.</li> </ul>
<b>Factores de Clasificación Asociados</b>	
<b>Independencia</b>	<b>Supervisión ejercida</b>
<p>Trabaja con independencia de criterio de las demás unidades organizativas u operativas, de acuerdo a las disposiciones, normas, políticas y procedimientos emitidos por la Contraloría General de la República, y a la cual está obligado a comunicarle todo asunto de importancia que menoscabe la correcta administración de fondos públicos.</p> <p>Su labor es evaluada, mediante la calidad de los informes de auditoría que presenta, por la capacidad demostrada en la atención de los diversos asuntos y la consistencia de los resultados de las inspecciones, observaciones, investigaciones e indagaciones que realiza, así como de las labores que desempeña el personal a su cargo, estando sujeto a la supervisión y auditorías que la Contraloría General de la República determine.</p>	<p>Le corresponde fungir como encargado del área de auditoría y en esa condición, debe ejercer las funciones de dirección, control y coordinación pertinentes, teniendo a su cargo un equipo de funcionarios de nivel profesional.</p> <p>En el ejercicio de sus labores puede requerir de cualquier funcionario de la Institución, la cooperación, asesoría, para el satisfactorio desempeño de sus funciones.</p>
	<b>Entorno de trabajo</b>
	<p><b>Lugares:</b> Labora dentro de la Institución, en condiciones de trabajo en oficina, sin embargo, debido a su posición jerárquica le corresponde trasladarse a diferentes lugares del país. De manera semejante su jornada laboral ordinaria se puede ver afectada por cambios en sus horarios. Por lo anterior, debe tener capacidad de adaptación a circunstancias cambiantes de forma permanente.</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a la opinión pública y riesgos psicosociales provocados por personas que no estén de acuerdo con sus conclusiones y recomendaciones de las auditorías realizadas.</p> <p><b>Condiciones:</b> Las actividades exigen esfuerzo mental, para la vigilancia y fiscalización de los bienes y operaciones de todo tipo, que se realicen en la Institución, de igual manera, para la comprobación del cumplimiento e implantación de las recomendaciones formuladas y para el desarrollo de los estudios e intervenciones que deba ejecutar.</p> <p>Debiendo estar actualizado en cuanto a las normas, políticas y procedimientos, emitidos por la Contraloría General de la República.</p>

<b>Modalidad de trabajo</b>	Por sus características, el cargo no está sujeto a teletrabajo.	
<b>Impacto de la gestión</b>	<b>Relaciones de trabajo</b>	<b>Activos, Equipo, Insumos</b>
<p>El actuar del Auditor Interno, se encuentra apegado a las disposiciones, normas, políticas y procedimientos, emitidos por la Contraloría General de la República.</p> <p>El desempeño deficiente en este cargo podría generar responsabilidades administrativas, civiles, sociales y/o penales, pues tiene relación directa con el interés público y el desarrollo socioeconómico del país.</p> <p>Los errores cometidos, originan el debilitamiento del control interno institucional, con los consiguientes riesgos de pérdida, menoscabo, mal uso o desperdicio de los bienes, activos y otros valores del erario público.</p>	Debido a la jerarquía del cargo, las actividades desarrolladas requieren de relaciones constantes con superiores, colaboradores, así como la Contraloría General de la República, como ente rector en materia de control interno y auditoría, las cuales deben ser establecidas con diplomacia y calidez, confidencialidad, tacto y afabilidad en procura de un diálogo armonizado y basado en el respeto, representando los intereses del Conavi y fortaleciendo la imagen institucional.	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <p>Mobiliario y equipo asignado</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Información confidencial de las auditorías</p> <p>Presupuesto de la Auditoría Interna</p>
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<b>Requisitos específicos</b>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Título universitario de Licenciatura en Contaduría Pública y similar.</li> </ul> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia mínima de tres años en el ejercicio de la auditoría interna o externa en el sector público.</li> <li>Preferible experiencia mínima de dos años en puestos de jefatura en auditoría interna o externa en el sector público, ó en su defecto en el sector privado</li> </ul> <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo.</li> <li>Certificación de miembro activo del Colegio Profesional respectivo, que habilite al participante, para el ejercicio de la profesión.</li> <li>Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República</li> <li>Rendición de cuentas en informe final de gestión</li> </ul>	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Control Interno</li> <li>Ley Orgánica de la Contraloría General de la República</li> <li>Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública</li> <li>Ley de la Administración Financiera de la República</li> <li>Reglamento del Estatuto de Servicio Civil</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Normas Técnicas de Auditoría para la Contraloría General de la República</li> <li>Manual para el ejercicio de la Auditoría Interna</li> <li>Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos que regulan la auditoría interna en el sector público costarricense</li> </ul>	
<b>Competencias</b>		
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	1. Liderazgo	Destacado
	2. Visión Estratégica	Destacado
	3. Toma de Decisiones	Destacado
	4. Comunicación Efectiva	Destacado
	5. Manejo y Resolución de Conflictos	Destacado
<b>Evidencias</b>		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<b>Adhesión a valores del servicio público:</b> Es una persona referente a seguir, por cuanto se aliena 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.	Aplica los valores personales e institucionales en su puesto de trabajo, y por ende, en la ejecución de sus labores, siendo transparente e íntegro en su actuar, e inculcando en los colaboradores a su cargo la importancia de la ética y valores, por medio de actividades, talleres, comunicados orales y escritos, lineamientos, etc.  Manifiesta un comportamiento responsable y ético en el desempeño de sus funciones, el cual aplica en las recomendaciones y criterios técnicos emitidos en informes, toma de decisiones, así como en asesorías, manejo de personal, relaciones con compañeros sus colaboradores, compañeros, superiores, etc.
	<b>Involucramiento y compromiso:</b> 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 al comprometerse más allá de lo requerido para el cargo.	Demuestra un compromiso en el desempeño de sus funciones, apegado a los valores, políticas y objetivos institucionales, aplicado en la gestión administrativa y técnica de la unidad organizativa bajo su responsabilidad, debiendo rendir cuentas por medio de informes de labores, cumplimiento de plazos, sesiones de trabajo, correos, oficios, entre otros.  Impulsa propuestas que coadyuven al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, las cuales, involucra a los servidores del Conavi, mediante programas, planes, reuniones, actividades, entre otros.
	<b>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público:</b>	Satisface las necesidades de atención de los usuarios internos, externos y de la ciudadanía en general, mediante programas de trabajo, proyectos, entre otros.

	<p>Permanente 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.</p>	<p>Comprende tanto la función de la Institución, como su papel en el desarrollo del país, a través de conocimientos adquiridos en capacitaciones, reuniones, sesiones de trabajo, investigación de leyes, normas, lineamientos, etc.</p>
<p><b>Integridad en el desempeño de la Función Pública</b></p>	<p><b>Probidad (actuación intachable):</b> 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.</p> <p><b>Buen uso de los recursos (transparencia):</b> Establecer 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.</p>	<p>Aplica un juicio crítico ante la corrupción u otra manifestación deshonestas, por medio del análisis de casos, investigaciones, informes técnicos, recomendaciones, entre otros.</p> <p>Observa una conducta intachable, desempeño honesto y leal de la función pública, por medio de la práctica y transmisión de valores a sus colaboradores, en reuniones, circulares, lineamientos, etc.</p> <p>Promueve la implementación de medios para proteger la utilización de los recursos públicos, a través de circulares, lineamientos internos, actividades, informes, entre otros.</p> <p>Aplica los reglamentos, normativas, legislación, referentes a la custodia de los fondos públicos, que comunica a sus colaboradores en circulares, correos, reuniones, etc.</p>
<p><b>Liderazgo</b></p>	<p><b>Gestión del Talento Humano:</b> Vela por el mejoramiento continuo de las competencias de su personal y desarrolla planes para asegurar la continuidad de la carrera administrativa del mismo. Reconoce y promueve aquellas y aquellos colaboradores cuyo desempeño es destacado, contribuyendo así al prestigio y crecimiento profesional y organizacional constituyendo un ejemplo a seguir en el potenciamiento del talento humano.</p> <p><b>Clima y ambiente colaborativo:</b> Inspira a otras personas por cuanto crea ambientes de trabajo armónico, respetuoso, equitativo y colaborativo 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>Promueve el crecimiento profesional, de los colaboradores a su cargo, a través de capacitaciones, sesiones de trabajo, reuniones de realimentación de conocimientos y réplicas de cursos, involucramiento en propuestas de mejora, entre otros.</p> <p>Promueve actividades de reconocimiento y agradecimiento a sus colaboradores por el trabajo desempeñado y explica con claridad los mecanismos de reconocimiento que utiliza, a saber: oficios, correos, reuniones, entre otros.</p> <p>Propicia un buen ambiente laboral a los colaboradores a su cargo, mediante el respeto, comunicación, buen trato, participación, reconocimiento, actividades de integración, empatía, motivación, etc. capacitaciones, comunicación oral y escrita, a saber, sesiones de trabajo, reuniones, etc.</p> <p>Promueve un ambiente de apoyo entre los colaboradores a su cargo, por medio de una comunicación asertiva, ya sea de manera verbal o por escrito (correos, oficios, lineamientos, normas).</p>

	<p><b>Orientación a resultados:</b> 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 manera posible, transmitiendo la relevancia de orientarse y aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p>	<p>Aplica los indicadores de medición existentes para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a los colaboradores bajo su responsabilidad, verificando que el trabajo se ejecute con calidad, y prontitud, utilizando bitácoras de trabajo, informes de labores, reportes, estado de resultados y cumplimiento de objetivos y metas en plazos establecidos.</p> <p>Evalúa la conexión entre los resultados obtenidos en el desempeño de las labores de los colaboradores, con los recursos utilizados (equipos, tecnológicos, administración del tiempo, suministros, entre otros), por medio de informes de resultados, revisión y seguimiento de funciones asignadas, reuniones de seguimiento, etc.</p>
<p><b>Visión Estratégica</b></p>	<p><b>Anticiparse y actualizarse (visión futura):</b> Se mantiene actualizado 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 contenido para maximizar el beneficio y agregar valor a la administración pública.</p>	<p>Demuestra un conocimiento integral y actualizado del campo de actividad que desempeña, el cual lo aplica en planes de trabajo, organización, dirección, control y seguimiento de las labores de sus colaboradores, por medio de bitácoras, cronogramas de trabajo, informes de labores, inventarios de labores, tanto en la gestión administrativa, como técnica de la unidad organizativa a su cargo.</p> <p>Aplica un pensamiento estratégico, previendo circunstancias por venir, analizando constantemente la realidad institucional, en sesiones de trabajo, investigaciones, presentación de informes técnicos, recomendaciones, etc.</p>
	<p><b>Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión:</b> Es una persona reconocida por ser “visionaria y humana” que toma decisiones considerando las consecuencias a futuro, tanto para quienes forman de su equipo de trabajo, así como para la organización misma y la ciudadanía, que se favorece de su servicio, además de su capacidad para 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>Se encuentra anuente a los cambios institucionales, políticas, directrices, lineamientos, normas, etc. emitidos por instancias superiores, mismas que realimenten a sus colaboradores en oficinas, informes circulares, etc.</p> <p>Cumple e implementa en su unidad organizativa, los cambios institucionales, políticas, directrices, lineamientos, normas, etc. emitidos por instancias superiores, girando instrucciones a los colaboradores a su cargo, en circulares, oficinas, correos, reuniones, planes y programas de trabajo, entre otros.</p>
	<p><b>Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público):</b> 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>	<p>Promueve iniciativas para los procesos de cambios institucionales, en donde involucra a sus colaboradores, en reuniones, sesiones de trabajo, circulares, oficinas, entre otros.</p> <p>Proporciona el apoyo necesario de sus superiores, para dirigir a sus colaboradores en procesos de cambio, incentivándolos para capacitarse y realimenten a sus compañeros, actividades de sensibilización para la adaptación a los cambios.</p>
<p><b>Toma de Decisiones</b></p>	<p><b>Proactividad estratégica:</b> 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>Conoce los problemas y encausa las soluciones, recomendando planes de mejora.</p>

	<p><b>Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas:</b> Diseña e implementa sistemas de seguimiento y control que le permiten monitorear los resultados progresivos de las decisiones y tomas acciones oportunamente, generando mejoras a los sistemas de trabajo y planificación.</p>	<p>Aplica mecanismos para la fiscalización de las labores que desempeñan los colaboradores a su cargo, a través de informes de resultados, reportes, resultados obtenidos de metas encomendadas, control de gestiones, seguimientos de plazos, entre otros.</p>
<p><b>Comunicación Efectiva</b></p>	<p><b>Estrategias de empatía y claridad comunicativa:</b> 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>Emplea escucha activa y empática con sus colaboradores, compañeros, superiores, usuarios internos y externos, atiende consultas, asesora, y a su vez utiliza medios de comunicación escrita como circulares, oficios, correos, etc.</p> <p>Refuerza la comunicación formal e informal, mediante reuniones, correos, oficios, circulares, planes y programas de trabajo, entre otros.</p>
	<p><b>Comunicación estratégica:</b> 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>	<p>Diversifica los canales de comunicación de una manera asertiva, es decir, personalmente, correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios, circulares, cápsulas informativas, entre otros.</p> <p>Emplea una comunicación asertiva, para la percepción-satisfacción de los procesos informativos y su repercusión en los niveles de calidad en sus productos y servicios, ya sea mediante cápsulas informativas, coreos, reuniones, etc.</p>
<p><b>Manejo y Resolución de Conflictos</b></p>	<p><b>Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto:</b> 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</p>	<p>Propicia la comunicación y el respeto en situaciones de conflicto, analizando las situaciones, realizando talleres y/o sesiones de sensibilización, comunicación asertiva, reuniones, charlas, etc.</p> <p>Promueve un flujo de comunicación efectivo en el que todos puedan exponer su punto de vista, cuando se presentan conflictos, brindando un clima de confianza entre sus colaboradores, en sesiones de trabajo, reuniones, entre otros.</p>

	<p>compartir sus ideas y opiniones sobre distintas situaciones, en forma respetuosa y constructiva.</p>	
	<p><b>Búsqueda de soluciones:</b> 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.</p>	<p>Fomenta el arbitraje, facilitación, negociación, mediación e indagación, ante situaciones de conflicto, a través de reuniones de trabajo atención de colaboradores, análisis de situaciones y toma de decisiones.</p> <p>Desarrolla un plan para trabajar lo conflictos que se presentan, a saber, reuniones, mediaciones, talleres, intervenciones, entre otros.</p>
	<p><b>Control y manejo emocional:</b> 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 jefatura y/o distintos equipos, inspira a otras personas a esforzarse por expresar sus emociones y opiniones de manera constructiva.</p>	<p>Desarrolla prácticas de manejo y control de emociones, a través de capacitaciones, talleres, conversatorios, entre otros.</p> <p>Enfrenta situaciones y conflictos que se le presenten en el lugar de trabajo, de una manera asertiva, comunicativa y con un buen manejo de las emociones, implementando las medias correctivas de manera objetiva y con asertividad, a través de comunicados, informes, circulares, correos, etc.</p>
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión:</b>
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>