

Ingeniero Civil Experto-Auditoría			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Ingeniería Civil
Ubicación organizacional	Auditoría Interna	Proceso de trabajo	Revisión y evaluación de las operaciones financieras, contables y administrativas.
Jefatura inmediata	Auditor Interno	Jefatura que antecede	Consejo de Administración
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores profesionales en el campo de la auditoría, que requieren de un criterio de experto para la planificación, organización, coordinación y elaboración de las auditorías que se realicen en la Institución, así como la coordinación de las actividades que ejecutan funcionarios de menor nivel de la dependencia.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Asesoría	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar la elaboración de los estudios técnicos que se ejecutan en las diferentes gerencias (áreas sustantiva) de la institución y de acuerdo al plan de trabajo anual de la Auditoría Interna. Evaluar la adecuada ejecución, por parte de profesionales en Ingeniería contratados, para la realización de auditorías técnicas para proyectos específicos. Realizar las evaluaciones y análisis relacionados con la construcción y conservación vial de la red nacional. Controlar las Auditorías Técnicas externas que eventualmente se contraten. 		
Resultado N° 2 Gestión, control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Determinar en lo que respecta al Proceso Técnico, el plan anual de trabajo que posteriormente, se incorporará al plan anual de trabajo de la Auditoría Interna. Participar activamente en la elaboración y las posteriores revisiones del Plan Estratégico de la Auditoría Interna; según los procedimientos de la Auditoría y en cumplimiento a directrices del Proceso Técnico, y del Auditor Interno. Participar con el Auditor Interno en labores atinentes a la planificación de la Unidad como es la revisión del desarrollo del plan estratégico de la Unidad y el plan anual de labores, las autoevaluaciones de control interno y calidad, el análisis de particularidades relevantes de los estudios que se estén ejecutando, etc. 		
Resultado N° 3 Informes	<ul style="list-style-type: none"> Participar conjuntamente con el Auditor encargado del estudio que se esté concluyendo, en la comunicación verbal de resultados del informe que se presenta al Auditado. 		
Resultado N° 4 Coordinación y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar otras actividades de su Proceso con otros funcionarios internos o externos (Contraloría General, MOPT, otros.), según corresponda, para obtener información, integrar esfuerzos, tomar decisiones u otras actividades similares que contribuyan a lograr los objetivos estratégicos de su Proceso. <p>En esta materia, todo lo anterior se materializa en los tipos de auditoría que se efectúan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Auditorías operativas: Se refiere a la revisión sistemática, objetiva y apegada al marco técnico legal; de programas, procedimientos y controles administrativos, para detectar fallas y proponer soluciones para el mejoramiento de la eficiencia de las operaciones. Auditorías operativas financieras: Consiste en la revisión de registros, procedimientos y documentos de carácter financiero. Estudios especiales: Se refiere a la atención de acuerdos de Consejo, seguimiento de recomendaciones de estudios anteriores, trabajos en coordinación con la Contraloría General de la República u otra Auditoría del Sector que así lo solicite, además requerimiento a solicitud del Auditor. Todos estos estudios incorporan características de alta complejidad. Denuncias: interpuestas por persona externa o funcionario de la Institución. De acuerdo con la experiencia de cada persona sobre temas específicos y el grado de complejidad de las mismas, se asigna a uno o varios analistas. Advertencias: Productos preventivos de Auditoría que pueden derivar del desarrollo de un estudio de auditoría operativa o de la atención especial de un tema. 		
Factores de Clasificación Asociados			
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo	
Trabaja con independencia, siguiendo la aplicación de prácticas y normas de auditoría, así como la	Le corresponde coordinar el grupo de trabajo asignado por el Auditor Interno, cuando así lo determine la jefatura.	Lugares: Trabaja en condiciones normales de oficina en el horario habitual del CONAVI, sin embargo, le corresponderá trasladarse a diferentes oficinas con el fin obtener información. Podría corresponderle realizar trabajo fuera del horario habitual, cuando sea necesario.	

<p>legislación vigente (Ley de Control Interno, entre otras), por lo que se requiere que posea habilidades y destrezas para realizar un trabajo complejo, sistemático, completo, e independiente.</p> <p>Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes de los resultados de las auditorías que lleva a cabo, por la verificación de la vía del procedimiento aplicado, según los protocolos internos, la Ley de Control Interno, las normas de auditoría para el Sector Público y el Reglamento de Auditoría Interna, así como por el resultado de las labores ejecutadas por el equipo de trabajo asignado.</p>		<p>Ambiente: Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física del ocupante.</p>
		<p>Condiciones: La actividad que se desempeña, demanda esfuerzo mental, concentración, requiere de juicio para administrar información, procedimientos, políticas aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades, capacidad de análisis y síntesis, para la identificación de información suficiente, confiable, relevante y útil para fundamentar los hallazgos, análisis, conclusiones y recomendaciones para la valoración de los hechos, por lo tanto es necesario que demuestre disposición hacia el análisis, hacer lectura introspectiva de lo encontrado, logrando profundizar y discernir los factores importantes. A su vez, requiere visión de conjunto, capacidad de comunicación escrita, por cuanto los informes no tienen un formato único, sino que presentan una condición de especificidad, acorde al caso, asimismo, creatividad, iniciativa, proactividad, capacidad para resolver situaciones imprevistas y manejar la presión por ejemplo en el caso de aquella que puedan ejercer las personas que estén sometidas al proceso auditable.</p>
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo. No obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
<p>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>
<p>Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de las auditorías que realiza, así como por la atención y resolución adecuada de problemas y situaciones variados de alto grado de dificultad, o bien para organizar y supervisar las actividades que ejecuta en grupo de trabajo a su cargo.</p> <p>El trabajo exige la aplicación de los principios y técnicas de una profesión universitaria, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas. Como parte de su trabajo, debe prevenir, detectar y resolver situaciones de diversa índole de manera oportuna y acertada, por lo cual las labores deben realizarse con esmero, cuidado y mantener discreción con respecto a dicha información.</p> <p>Los errores cometidos, pueden provocar atrasos en el control y planeación de las auditorías, así</p>	<p>Se relaciona con superiores, personal a su cargo, compañeros del Conavi, funcionarios de instituciones públicas y empresas privadas, tales como Contraloría General de la República, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, entre otras, en las cuales atiende consultas, denuncias, y brinda asesorías, por lo que debe manejarse con conocimiento certero de la información, buen trato, tacto y cortesía, manteniendo siempre la discreción y objetividad del trabajo que se está realizando, a la vez, debe mostrar una integridad moral decorosa, tanto dentro como fuera de la institución.</p>	<p>Debe responder por el uso adecuado de los equipos, útiles y materiales que se les han asignado para la ejecución de sus actividades, debiendo realizar el reporte en caso de daño, a la vez, tiene acceso a información confidencial, por lo que su revelación, sin la autorización debida, puede originar conflictos, inconvenientes de trascendencia y perjuicios de diversa índole, que podría afectar significativamente los intereses institucionales, por lo que su labor debe desempeñarse dentro del marco ético y jurídico que rige al servidor público.</p>

<p>como daños materiales y económicos; a la vez un mal desempeño en la ejecución de una auditoría, puede influir en las decisiones para una eventual sanción, por otro lado, la información que se maneja a nivel de auditorías es de sumo cuidado y confidencialidad, y al revelarse la misma puede causar perjuicios a la institución y daños morales a terceras personas; por lo que sus faltas podrían acarrear responsabilidades civiles, penales y administrativas.</p>		
Requerimientos Específicos		
<p>Requisitos específicos</p>	<p>Académicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto. <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Cinco años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. <p>Legales</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional. Licencia de conducir cuando el puesto lo amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo. 	
<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Con amplios conocimientos en el marco técnico normativo que rige la auditoría, ejecución de investigaciones e informes. 	
Competencias		
<p>Tipo de competencia</p>	<p>Nombre de la competencia</p>	<p>Nivel de dominio</p>
<p>Transversales</p>	<p>1. Compromiso con el servicio público</p>	<p>Avanzado</p>
	<p>2. Integridad en el desempeño de la función pública</p>	<p>Avanzado</p>
<p>Del Grupo Ocupacional</p>	<p>3. Análisis y solución de situaciones</p>	<p>Destacado</p>
	<p>4. Acción estratégica e innovadora</p>	<p>Destacado</p>
	<p>5. Gestión de la Calidad</p>	<p>Destacado</p>
	<p>6. Sensibilidad tecnológica</p>	<p>Avanzado</p>
	<p>7. Trabajo colaborativo</p>	<p>Destacado</p>
Evidencias		
<p>Competencia</p>	<p>Comportamiento</p>	<p>Evidencia</p>
<p>Compromiso con el servicio público</p>	<p>Adhesión a valores del servicio</p>	<p>Denota en los actos administrativos dictados, la aplicación del principio de probidad, lo cual se evidencia en la</p>

	<p>público 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 la institución y el servicio público</p>	<p>rectitud de sus actos, no posee cuestionamientos, procesos administrativos o llamadas de atención que estén relacionados con sus valores y los valores institucionales o del servicio público.</p> <p>Realiza sus actividades a cabalidad y brindando un mayor aporte en beneficio del servicio público, lo cual se evidencia en las propuestas que realiza para mejorar los servicios, la atención al público de manera cortés, amable y procurando la satisfacción de los usuarios.</p>
	<p>Involucramiento y compromiso Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instalando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.</p>	<p>Realiza propuestas relevantes para realizar un mejor trabajo y en beneficio de la institución, lo cual se evidencia mediante sus informes, reuniones de trabajo, coordinación con otros compañeros o unidades, procurando la agilidad de los trámites y la satisfacción del usuario.</p> <p>Motiva y colabora con sus compañeros para brindar un servicio eficiente, eficaz y de calidad, lo cual se evidencia en su participación activa en reuniones, la coordinación con sus compañeros de trabajo, las buenas relaciones laborales con los mismos y el cumplimiento de las actividades encomendadas.</p>
	<p>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público 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>Atiende de manera satisfactoria las consultas que se le realizan, tanto a nivel interno como externo, lo cual se evidencia en la satisfacción de los clientes medido mediante el monitoreo de su atención, el trato, el lenguaje que usa tanto de manera presencial como vía digital y la forma en que evacua las consultas.</p> <p>Propone nuevos métodos, prácticas y herramientas para mejorar el servicio, lo cual se evidencia en las propuestas que pueda realizarle a la jefatura inmediata, compañeros de trabajo u otras unidades, por los diferentes medios, telefónico, correo, chat, reuniones, informes, entre otros.</p>
Integridad en el desempeño de la función pública	<p>Probidad (actuación intachable) 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>Tiene un trato equitativo e igualitario con todas las personas con las que tiene contacto, lo cual se evidencia en el hecho de que no existe diferencia en su trato entre personas por rasgos como género, raza, identidad sexual, posición socioeconómica, rangos jerárquicos y otros. No existiendo llamadas de atención, quejas o evidencia de contrario.</p> <p>Posee una conducta intachable con transparencia, discreción y consistencia con sus valores, lo cual se evidencia en su comportamiento, pues revela la información suficiente, pero guarda la discrecionalidad según sea el caso, ya sea mediante sus comunicaciones verbales, correos, chats, bitácoras de trabajo, informes, reportes, coordinaciones con compañeros, unidades y otras instituciones. No existiendo procesos administrativos, llamadas de atención o cuestionamientos en este aspecto.</p>
	<p>Buen uso de los recursos (transparencia) Realiza y promueve el manejo</p>	<p>Hace un uso y cuidado de los recursos asignados a su responsabilidad, lo cual se evidencia en el cuidado, trato y custodia de los equipos asignados, la racionalidad de los recursos materiales y bienes comunes tales como copadoras, equipo de cómputo, teléfonos celulares, GPS, vehículos, edificios, suministros de oficina,</p>

	responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.	entre otros. No existiendo reportes, llamadas de atención o cuestionamientos por este aspecto. La información a su cargo, es tratada con seriedad y confidencialidad , lo cual se evidencia en su comportamiento, pues revela la información suficiente, pero guarda la discrecionalidad según sea el caso, ya sea mediante sus comunicaciones verbales, correos, chats, bitácoras de trabajo, informes, reportes, coordinaciones con compañeros, unidades y otras instituciones. No existiendo procesos administrativos, llamadas de atención o cuestionamientos en este aspecto.
Análisis y solución de situaciones	Pensamiento Analítico 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.	Elabora planes de acción para dar solución a los problemas que se presentan, los cuales se evidencian en plan en sí mismo, las acciones que realiza, los informes, bitácoras de trabajo y otros. Realiza propuestas novedosas y fundamentadas para la realización de nuevos proyectos, se evidencia en la recopilación de datos, enfoques teóricos, planes de innovación y nuevos proyectos.
	Autonomía /toma de decisiones 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	Realiza un adecuado análisis del riesgo y toma las previsiones necesarias para afrontarlos, lo cual se evidencia en la valoración del riesgo en sus actividades, adelantándose a posibles consecuencias, las cuales pone de manifiesto de forma verbal o escrita. Contribuye además en la identificación de riesgos de la unidad organizativa y medidas alternativas para evitar la materialización del mismo. Tiene un repertorio de lecciones aprendidas y aprovechamiento de oportunidades, lo cual se evidencia en la trasmisión del conocimiento, en forma de asesoría o atención de consultas, en propuestas de capacitación, explicaciones estructuradas a sus superiores, compañeros de trabajo y otras unidades, planteamientos de aprovechamiento de oportunidades que se pueden visualizar mediante las bitácoras de trabajo, las reuniones y los informes que presenta.
	Evaluar resultados y mejora continua 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.	Efectúa un análisis de medición de impacto de los resultados obtenidos, lo cual se evidencia en los reportes, informes, reuniones, sesiones de evaluación de las actividades, planes, programas y otros en los cuales interviene, demostrando el impacto generado en los procesos de trabajo y en la consecución de metas y objetivos de la unidad organizativa. Propone planes para optimizar e identificar y aprovechar oportunidades, lo cual se evidencia en la trasmisión del conocimiento, en forma de asesoría o atención de consultas, en propuestas de capacitación, explicaciones estructuradas a sus superiores, compañeros de trabajo y otras unidades, planteamientos de aprovechamiento de oportunidades que se pueden visualizar mediante las bitácoras de trabajo, las reuniones y los informes que presenta.
Acción estratégica e innovadora	Comprensión de cambios del entorno Monitorea constantemente los cambios del entorno, analizando éstos y visualizando con rapidez las oportunidades, amenazas y su	Está atento al acontecer nacional y los cambios para implementarlos en sus actividades, lo cual se evidencia en la lectura cuidadosa que realiza de todos los documentos relacionados con su labor, los correos, directrices verbales o escritas, noticias, periódicos, revistas, artículos y otros, lo cual se puede observar en En los planes, programas y otros, se contempla una descripción de las oportunidades y amenazas del entorno, lo cual se evidencia en la inclusión de la visión macro de su proceso de trabajo mediante sus bitácoras,

	<p>efecto en su trabajo, unidad u organización, estableciendo orientación estratégica para la aprobación de planes, programas y otros.</p>	<p>informes, reportes, así como en la exposición de sus ideas, mediante una actitud proactiva.</p>
	<p>Innovación y creatividad 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>Participa activamente con propuestas innovadoras para el desarrollo de sus actividades, lo cual se evidencia cuando se proponen nuevos planes y desea participar activamente, comprometiéndose a realizar acciones concretas mediante cronogramas con plazos establecidos, bitácoras, reuniones y otros.</p> <p>Involucra en sus propuestas a sus compañeros de trabajo, proponiendo participación activa y creativa, coordinaciones verbales, telefónicas y escritas, vía correo, oficios y otros.</p>
	<p>Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos Trasmite 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 con rapidez, cautelando los intereses de la institución.</p>	<p>Realiza su trabajo de forma eficiente y eficaz en procura de los objetivos estratégicos planteados, lo cual se evidencia en la efectividad demostrada mediante los reportes, informes y otros, que demuestran el logro de las tareas, actividades, objetivos y metas, para los cuales fue contratado y su contribución a los planes, programas y proyectos de la unidad organizativa.</p> <p>Vela por los intereses institucionales y hace un uso adecuado de los recursos de la misma, se evidencia en el cuidado, trato y custodia de los equipos asignados, la racionalidad de los recursos materiales y bienes comunes tales como copiadoras, equipo de cómputo, teléfonos celulares, GPS, vehículos, edificios, suministros de oficina, entre otros. No existiendo reportes, llamadas de atención o cuestionamientos por este aspecto.</p>
<p>Gestión de la Calidad</p>	<p>Aporte de excelencia y compromiso con la calidad 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>Busca la excelencia en el desarrollo de sus actividades, lo cual se evidencia en el esmero de los resultados, los reportes, las bitácoras, los documentos, los informes y otros.</p> <p>Posee un compromiso con la calidad e innovación, que demuestra mediante la búsqueda constante de hacer las cosas de la mejor manera posible, con propuestas creativas que se pueden observar en los resultados alcanzados, los informes, los reportes y su contribución a las metas organizacionales.</p>
	<p>Mejora y optimización de sus trabajos 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</p>	<p>Realiza coordinaciones frecuentes con sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas, para proponer cambios y mejoras en los procesos de trabajo, tales como tiempos de respuesta, efectividad de acciones, mejora de la atención al cliente.</p> <p>Revisa constantemente los procesos de trabajo para anticipar situaciones inesperadas y posibles curso de acción para mejorarlos.</p>

	<p>permiten anticiparse a los requerimientos y que optimicen los tiempos de respuesta.</p> <p>Preocupación por la satisfacción de persona usuaria 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>Realiza coordinaciones frecuentes con sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas, para proponer cambios y mejoras en los procesos de trabajo, tales como tiempos de respuesta, efectividad de acciones, mejora de la atención al cliente.</p> <p>Revisa constantemente los procesos de trabajo para anticipar situaciones inesperadas y posibles curso de acción para mejorarlos.</p>
<p>Sensibilidad tecnológica</p>	<p>Sensibilidad y adaptación tecnológica Percibe los cambios tecnológicos como una contribución a mejorar, el desempeño personal y del equipo, proponiendo nuevas formas de abordar el trabajo, organizar tareas y optimizar los resultados, actualizaciones y replicando conocimientos entre las personas corresponsables del servicio.</p> <p>Uso de tecnología para solución de situaciones Utiliza sistemáticamente las herramientas de información y comunicación disponibles en su organización. Propicia entre sus pares el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en el uso de tecnología. Destina tiempo para capacitarse en el uso de aquellas tecnologías que no maneja.</p> <p>Gestión del conocimiento Sistematiza el conocimiento y el aprendizaje producido, y propone sistemas de organización de la información para asegurar su divulgación y aplicación al trabajo de su equipo</p>	<p>Procura mantenerse actualizado en los nuevos sistemas tecnológicos aplicables a su labor, haciendo un uso eficiente y eficaz de las herramientas en pro de la mejora continua.</p> <p>Trata de optimizar los sistemas tecnológicos, proponiendo mejoras, así como la mejora de los resultados obtenidos y el compartir el conocimiento con los compañeros, superiores y otras unidades organizativas.</p> <p>Se capacita de forma constante en el uso adecuado y frecuente de las herramientas de información disponibles, tales como el teléfono, chat, correo electrónico, sistemas de información y otros, manteniendo los niveles de comunicación constante en toda la organización.</p> <p>Propone a sus compañeros, superiores y otras unidades organizativas, posibles cursos de acción en procura de la mejora de los procesos de trabajo, con base en las tecnológicas de información y comunicación.</p> <p>Procura mediante sus bitácoras de trabajo, elaboración de documentos, métodos de trabajo, rutinas y otros, documentar las formas de hacer las cosas, proponiendo mejoras a los sistemas y a sus actividades.</p> <p>Comparte el conocimiento con compañeros, superiores y otras unidades organizativas, con el fin de fomentar la trasmisión del mismo, así como procurar un mejor entendimiento entre las partes involucradas y con ello lograr mejoras significativas en la forma de hacer las cosas y en los resultados que se obtienen con el uso de las tecnologías de información y comunicación.</p>

	y organización.			
Trabajo colaborativo	<p>Tolerancia a trabajar bajo presión/ flexibilidad 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.</p>	<p>Tiene capacidad de afrontamiento para situaciones inesperadas, ante un alto volumen de trabajo, que se evidencia mediante la creatividad en la solución de las situaciones, así como una organización eficiente de sus actividades, definiendo prioridades, asuntos urgentes y que le acercan a las metas establecidas.</p> <p>Es un agente de cambio y visualiza cada situación que se le presente en su labor como oportunidades de mejora y desafíos a superar de forma novedosa, creativa e innovadora, que pone de manifiesto en su conducta y en la trasmisión de esta motivación a sus compañeros, superiores y otras unidades organizativas con las cuales se relaciona.</p>		
	<p>Manejo emocional/ respeto de diferencias, comunicación e influencia 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.</p>	<p>Demuestra aptitudes, tales como la inteligencia emocional y la capacidad de afrontamiento de diferentes situaciones que podrían ser conflictivas, las cuales resuelve mediante la confrontación y el dialogo abierto pero empático.</p> <p>Monitorea el ambiente laboral, trata de propiciar el dialogo, anticiparse a posible situaciones conflictivas e intenta dar solución particular y conjunta con sus compañeros, superiores y otras unidades organizativas.</p>		
	<p>Integración y colaboración en equipo 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.</p>	<p>Participa de forma activa en las actividades encomendadas, propicia el trabajo en equipo e integra esfuerzos con sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas.</p> <p>Mantiene una comunicación constante e informa de los pormenores a sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas, procura la integración armónica de las partes y una distribución justa de las diferentes acciones que involucran la consecución de las metas y objetivos laborales.</p>		
Control de Actualizaciones		N° de Versión:		
Aspecto modificado:		Documento de referencia:		
Persona responsable:		Fecha:		