

<b>Contralor (a) de Servicios</b>			
<b>Estrato</b>	Gerencial	<b>Clase de puesto</b>	Profesional Jefe de Servicio Civil 1
		<b>Especialidad/Formación</b>	Administración, Subespecialidad Generalista
<b>Ubicación organizacional</b>	Contraloría de Servicios	<b>Proceso de trabajo</b>	Contraloría de Servicios del Conavi
<b>Jefatura inmediata</b>	Director (a) Ejecutivo (a)	<b>Jefatura que antecede</b>	Consejo de Administración
<b>Propósito del Cargo</b>			
Realizar labores de tipo directivo orientadas a la planeación, dirección, organización, coordinación y supervisión de las actividades técnicas y administrativas, que se ejecutan en la Contraloría de Servicios, relacionadas con gestiones abocadas a la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios que brinda el Conavi, así como en procesos de comunicación, desarrollo de proyectos de calidad, todos orientados a la aplicación de medidas de control de calidad y procesos de modernización de los servicios que brinda la Institución.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1</b> Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y evaluación de procesos de trabajo de la Contraloría de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear, dirigir, organizar y supervisar el desarrollo de las actividades encomendadas a la Contraloría Institucional de Servicios, en cuanto al desarrollo de proyectos de calidad de gestión, orientados a la aplicación de medidas de control de calidad y procesos de modernización de los servicios.</li> <li>Asignar y supervisar personal profesional interdisciplinario en el campo del Administración pública y Derecho en el diseño y desarrollo de estudios de calidad, estudios de desconformidades y proyectos de mejora impulsada a nivel institucional y de proyección nacional.</li> <li>Evaluar el desempeño del personal profesional y de oficina, para procurar la mejora de su desempeño en condiciones de igualdad y objetividad.</li> <li>Autorizar vacaciones, permisos y traslado de activos del Personal a cargo</li> <li>Coadyuvar al control interno sobre la prestación de los servicios que brinda la institución, intercediendo a favor de los usuarios.</li> <li>Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por los clientes.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 2</b> Elaboración del presupuesto de la Contraloría de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar el presupuesto de la Contraloría de Servicios y autorizar las erogaciones con cargo al presupuesto asignado a la Contraloría de Servicios, mediante el Sistema SIFCO.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 3</b> Estudios sobre calidad del servicio que ofrece el Conavi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar y promover la debida prestación de los servicios y productos que brinda el Consejo Nacional de Vialidad, mediante la atención, análisis y trámite de denuncias y solicitud de intervención interpuestas por usuarios e instituciones rectoras.</li> <li>Promover los derechos de los usuarios y el rendimiento de cuentas, por medio de la actualización de la información de trámites y servicios institucionales disponibles en la Página Web del Conavi, así como las normas de funcionamiento Administrativo y técnico aplicadas por las diferentes Dependencias de la Institución.</li> <li>Supervisar el diseño y desarrollo de Investigaciones de la calidad de los servicios y trámites institucionales.</li> <li>Dirigir y supervisar estudios especiales solicitados por el Consejo de Administración, relacionados con:</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Responsabilidad de Funcionarios por omisiones que desencadenen en reclamos administrativos declarados con lugar.</li> <li>○ Estado de las contrataciones efectuadas por el Conavi.</li> <li>○ Denuncias ingresadas directamente al Consejo de Administración por presunta deficiencia de los productos y servicios institucionales o conducta irregular de algún funcionario</li> <li>● Emitir estudios de seguimiento al Consejo de Administración sobre el estado de cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, relacionadas con disconformidades encontrada por el Ente Contralor en sus diferentes fiscalizaciones y estudios efectuados a la Institución en diferentes campos de actividad.</li> </ul>				
<p><b>Resultado N° 4</b> <b>Coordinación de gestiones de la Contraloría de Servicios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Coordinar con las diferentes dependencias del Consejo Nacional de Vialidad, la Defensoría de los Habitantes, La Contraloría General de la República y otras instituciones la atención y la resolución de quejas por falta de respuesta del Consejo, promoviendo el cumplimiento de plazos legales previstos en la prestación de los servicios, asimismo proponiendo y desarrollando acciones tendientes a la simplificación de trámites</li> <li>● Servir de enlace y coordinación a nivel institucional entre MIDEPLAN, la Defensoría de los Habitantes y la Sociedad Civil.</li> </ul>				
<p><b>Resultado N° 5</b> <b>Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.</li> </ul>				
<b>Factores de Clasificación Asociados</b>					
<p><b>Independencia</b></p> <p>Trabaja con independencia en la determinación de los métodos y técnicas a utilizar en la Contraloría de Servicios, siguiendo lineamientos y normativas, propias de la materia, existe independencia de criterio en la toma de decisiones y aquellos casos que lo ameriten, rinde cuentas al Consejo de Administración.</p> <p>Es evaluado, por el Director Ejecutivo, por la eficacia y eficiencia, con que realiza las labores bajo su responsabilidad, así como los informes que presenta, la atención en forma oportuna de las gestiones y quejas que presenten los ciudadanos ante la Contraloría, sobre los servicios que brinda el Conavi, con el fin de dar una solución a lo planteado u orientar a los interesados, así como la pronta respuesta.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="600 938 1010 971"><b>Supervisión ejercida</b></th> <th data-bbox="1010 938 1835 971"><b>Entorno de trabajo</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="600 971 1010 1484"> <p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional, por lo que es responsable por la eficaz y eficiente ejecución y cumplimiento de las actividades de la Contraloría de Servicios, por los resultados obtenidos y cumplimiento de los planes y programas de trabajo, de igual manera, de impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo.</p> </td> <td data-bbox="1010 971 1835 1484"> <p><b>Lugares:</b> Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, no obstante, ocasionalmente debe desplazarse a los proyectos viales en ejecución o las dependencias fuera del Conavi, para atender quejas y denuncias, debido a su posición jerárquica, se encuentra excluido de la jornada laboral.</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a presiones por cumplimiento de plazos de las quejas presentadas por los ciudadanos, implicando exponer a la Administración a posibles demandas y por ende erogaciones presupuestarias generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental.</p> <p><b>Condiciones:</b> Las actividades exigen esfuerzo mental, para el análisis y resolución de las quejas y consultas presentadas por la ciudadanía.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	<b>Supervisión ejercida</b>	<b>Entorno de trabajo</b>	<p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional, por lo que es responsable por la eficaz y eficiente ejecución y cumplimiento de las actividades de la Contraloría de Servicios, por los resultados obtenidos y cumplimiento de los planes y programas de trabajo, de igual manera, de impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo.</p>	<p><b>Lugares:</b> Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, no obstante, ocasionalmente debe desplazarse a los proyectos viales en ejecución o las dependencias fuera del Conavi, para atender quejas y denuncias, debido a su posición jerárquica, se encuentra excluido de la jornada laboral.</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a presiones por cumplimiento de plazos de las quejas presentadas por los ciudadanos, implicando exponer a la Administración a posibles demandas y por ende erogaciones presupuestarias generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental.</p> <p><b>Condiciones:</b> Las actividades exigen esfuerzo mental, para el análisis y resolución de las quejas y consultas presentadas por la ciudadanía.</p>
<b>Supervisión ejercida</b>	<b>Entorno de trabajo</b>				
<p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional, por lo que es responsable por la eficaz y eficiente ejecución y cumplimiento de las actividades de la Contraloría de Servicios, por los resultados obtenidos y cumplimiento de los planes y programas de trabajo, de igual manera, de impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo.</p>	<p><b>Lugares:</b> Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, no obstante, ocasionalmente debe desplazarse a los proyectos viales en ejecución o las dependencias fuera del Conavi, para atender quejas y denuncias, debido a su posición jerárquica, se encuentra excluido de la jornada laboral.</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a presiones por cumplimiento de plazos de las quejas presentadas por los ciudadanos, implicando exponer a la Administración a posibles demandas y por ende erogaciones presupuestarias generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental.</p> <p><b>Condiciones:</b> Las actividades exigen esfuerzo mental, para el análisis y resolución de las quejas y consultas presentadas por la ciudadanía.</p>				

<b>Modalidad de trabajo</b>	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.	
<b>Impacto de la gestión</b>	<b>Relaciones de trabajo</b>	<b>Activos, Equipo, Insumos</b>
<p>Realiza labores profesionales de tipo directivo, estando su responsabilidad asociada directa y estrechamente con coadyuvar con la promoción del mejoramiento continuo y la innovación de la calidad y oportunidad de los servicios que brinda la Institución.</p> <p>La consecuencia de los errores que se cometan puede propiciar pérdidas económicas para la Administración, por desatención en tiempo y forma de denuncias, quejas, investigaciones, para dar respuesta a entes contralores y público en general, generando problemas a la Institución hasta, llegando a trascender a niveles judiciales, situaciones que sin lugar a dudas afectaría la imagen del Conavi, lesionando de esta manera su accionar y por ende a los usuarios de la Red Vial Nacional.</p> <p>También con sus actuaciones, podría exponer a la Administración, a posibles demandas motivadas por la falta de atención y resolución de denuncias y quejas.</p>	Debido a la jerarquía del cargo, debe mantener estrecha relación con el Consejo de Administración, Director Ejecutivo, colaboradores, y demás dependencias del Conavi, para brindar o suministrar información, asesoría y emisión de criterios sobre información Institucional que es utilizada por los medio de comunicación y expuesta en la página Web de la Institución, también le corresponde coordinar con dependencias externas al Conavi, tales como Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes, MIDEPLAN, Municipalidades, Acueductos y Alcantarillados, Instituto Costarricense de Electricidad, Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Tribunales de Justicia, Sala Constitucional, entre otros, cuyo accionar tenga relación con la actividad que ejecuta este Consejo, para el suministro o solicitud de información, así como, para la atención de las quejas, denuncias y consultas, que interpone la ciudadanía, por lo que debe aplicar las normas de la discreción, tacto y cordialidad.	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliario y equipo asignado</li> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Vehículo Institucional</li> <li>Información y documentación confidencial que manipula</li> <li>Atención y resolución de las quejas y denuncias y de coadyuvar</li> <li>Manejo de presupuesto de la Contraloría de Servicios</li> </ul>
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<b>Requisitos específicos</b>	<p><b>Académicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciatura o posgrado en una carrera atinente al cargo o a la especialidad del puesto</li> </ul> <p><b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de este, o con su formación profesional.</li> </ul> <p><b>Legales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo</li> <li>• Licencia de conducir, cuando el puesto lo exija</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República</li> <li>• Rendición de la garantía o póliza de fidelidad o caución</li> <li>• Rendición de cuentas en informe final de gestión</li> </ul>	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios)</li> <li>• Ley 7600 (Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.</li> <li>• Ley de Control Interno</li> <li>• Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública</li> </ul>	
Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	
Transversales	1. Compromiso con el servicio público	Avanzado
	2. Integridad en el desempeño de la Función Pública	Avanzado
Del Grupo Ocupacional	1. Liderazgo	Básico
	2. Visión Estratégica	Básico
	3. Toma de Decisiones	Básico
	4. Comunicación Efectiva	Básico
	5. Manejo y Resolución de Conflictos	Básico
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<p><b>Adhesión a valores del servicio público:</b> 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>Manifiesta un comportamiento ético y se alinea a los valores personales e institucionales, el cual aplica en la toma de decisiones, recomendaciones y emisión de criterios técnicos, ejecución de labores, etc.</p> <p>Aplica los valores para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en las gestiones técnicas y administrativas que desarrolla, involucrando a sus colaboradores, mediante comunicados, reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>

	<p><b>Involucramiento y compromiso:</b> Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.</p>	<p>Involucra al personal bajo su cargo, para impulsar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa y las Institucionales, por medio de reuniones, actividades de integración, entre otros.</p>
	<p><b>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público:</b> 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>Satisface los requerimientos y exigencias de los usuarios internos y externos, a través de distribución de gestiones a los colaboradores a su cargo, coordinaciones, consultas, reuniones, entre otros.</p> <p>Aplica los estándares de calidad en las labores ejecutadas y las de sus colaboradores, por medio de medición de eficacia, satisfacción, calidad y prontitud, de las gestiones atendidas, atención al usuario, encuestas de satisfacción, entre otros.</p>
Integridad en el desempeño de la Función Pública	<p><b>Probidad (actuación intachable):</b> 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>Aplica un comportamiento responsable, respetuoso y ético, en la ejecución de las funciones asignadas, mismo que demuestra en la calidad, transparencia e integridad de las gestiones que realiza.</p> <p>Mantiene la confidencialidad en los datos e información que tiene bajo su responsabilidad, mediante, la protección de datos, implementación de contraseñas, reportes de control de documentos, entre otros.</p>
	<p><b>Buen uso de los recursos (transparencia):</b> Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.</p>	<p>Identifica mediante algún instrumento o mecanismo, tales como bitácoras, informes, rendición de cuentas, etc. los consumos innecesarios de recursos en la Unidad Organizativa a su cargo.</p> <p>Fomenta entre los colaboradores a su cargo el uso responsable de los recursos asignados para la ejecución de sus labores, a través de iniciativas de sensibilización, actividades, reuniones, lineamientos, circulares, entre otros.</p>
Liderazgo	<p><b>Gestión del Talento Humano:</b> Coordina y/o dirige personas y/o equipos, expresando interés por el</p>	<p>Aplica una evaluación para identificar las competencias de los colaboradores a su cargo, por medio de algún formulario, o algún otro tipo de instrumento.</p>

	<p>desarrollo de los o las mismas. Es capaz de identificar brechas en las capacidades de las personas de su equipo de trabajo, buscando formas de desarrollarlas.</p>	<p>Emprende proyectos y planes de trabajo, que involucran a los colaboradores a su cargo, con el objetivo de potenciar y desarrollar las competencias.</p>
	<p><b>Clima y ambiente colaborativo:</b> Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área.</p>	<p>Fomenta el respeto y la tolerancia entre los colaboradores a su cargo, través de actividades, tales como sesiones de trabajo, comunicación asertiva, etc.</p> <p>Realiza actividades que promuevan un ambiente laboral de confianza y respeto, encaminado a la productividad y el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa, por medio de capacitaciones, sensibilizaciones, reuniones, etc.</p>
	<p><b>Orientación a resultados:</b> Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su superior y/o la administración pública costarricense.</p>	<p>Emplea mecanismos para cumplir con las metas y objetivos establecidos, a través de definición de objetivos claros y establecimientos de plazos, solicitando la presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes, etc.</p> <p>Realiza una evaluación continua del cumplimiento de las metas y objetivos, a través de formularios de rendición de cuentas, presentación de informes, etc.</p>
Visión Estratégica	<p><b>Anticiparse y actualizarse (visión futura):</b> Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la ejecución de su trabajo, mantiene actualización sobre las nuevas tendencias y cambios que pueden afectar el país y su entorno en un futuro inmediato.</p>	<p>Posee los conocimientos actualizados en su campo de trabajo, mismos que aplica en las gestiones técnicas y administrativas de su campo de acción, implementado cambios, elaborando planes y programas de trabajo, emitiendo recomendaciones y criterios técnicos.</p> <p>Implementa y fomenta en la Unidad Organizativa a su cargo, los avances tecnológicos y conocimientos actualizados en área de trabajo, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos, entre otros.</p>
	<p><b>Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión:</b> Entiende las razones de los cambios organizacionales. Reevalúa y replantea sus metas y la posibilidad de introducir innovaciones en la medida en que va siendo necesario.</p>	<p>Encamina las metas y objetivos a los cambios organizacionales, tecnológicos, instrucciones de superiores, a través de implementación de las gestiones tanto a su unidad organizativa, como a sus colaboradores, comunicados en circulares, lineamientos, oficios, reuniones, etc.</p> <p>Potencia y motiva a sus colaboradores para incorporar los cambios institucionales, tecnológicos, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos en sesiones de trabajo, entre otros.</p>
	<p><b>Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público):</b> Trasmite a su equipo la importancia de su trabajo y del rol que juega su área, dentro de la organización pública, convocando su compromiso e involucramiento en</p>	<p>Incentiva sus colaboradores para involucrarse en los procesos y procedimientos de trabajo, con la finalidad de cumplir con las metas establecidas, por medio de comunicados orales y escritos, gestión de capacitaciones, reuniones, etc.</p> <p>Reconoce en sus colaboradores, el trabajo que desempeñan y la relevancia e impacto en la Institución, de manera personal o escrita, ya sea correos, oficios, públicamente, entre otros.</p>

	el logro de los objetivos organizacionales.	
Toma de Decisiones	<p><b>Proactividad estratégica:</b> Se informa y analiza oportunamente las distintas alternativas y/o posibilidades en una determinada situación, considerando las particularidades del problema, anticipándose a sus consecuencias y riesgos asociados.</p>	<p>Analiza y plantea los problemas como oportunidades de mejora, mismos que plasma en informes, recomendaciones y criterios técnicos.</p> <p>Se anticipa y previene los problemas y situaciones que se le presentan, a través de la investigación y análisis de situaciones.</p>
	<p><b>Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas:</b> Realiza su trabajo a partir de planes y metas, enmarcados en plazos realistas, monitoreando los efectos de sus decisiones y dejando registro para aprender de la experiencia.</p>	<p>Establece y emplea mecanismos de medición, en las tareas que desempeñan los colaboradores a su cargo, como, por ejemplo: presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes de control y seguimiento de tareas.</p> <p>Establece plazos a sus colaboradores, para la entrega de los trabajos asignados, mismo que evalúa por medio de reportes, rendición de cuentas, implementación de cronogramas de trabajo.</p>
Comunicación Efectiva	<p><b>Estrategias de empatía y claridad comunicativa:</b> Tiende a expresarse y escuchar a otros, evitando discordias entre aquello que desea transmitir y lo que realmente expresa, con el fin de favorecer la claridad y precisión en su exposición.</p>	<p>Abre espacios a sus colaboradores, para una comunicación asertiva, por medio de reuniones, actividades, sesiones de trabajo, etc.</p> <p>Expresa sus opiniones a sus colaboradores de una manera amable, franca, abierta, directa, adecuada, con respeto, expresadas en reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p><b>Comunicación estratégica:</b> Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.</p>	<p>Gira a sus colaboradores, instrucciones, y comunica la asignación de tareas y trabajos, de forma oportuna y asertiva, de tal manera que, sean acatadas y cumplidas eficientemente y en el tiempo establecido, mediante circulares, oficios, correos, reuniones, entre otros.</p>
Manejo y Resolución de Conflictos	<p><b>Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto:</b> Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que existan diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.</p>	<p>Busca soluciones concretas, constructivas y objetivas, ante situaciones problemáticas que se presentan entre sus colaboradores, a través talleres de sensibilización, coordinaciones con la Dirección de Gestión del Recurso Humano, como ente moderador, entre otros.</p> <p>Actúa de manera respetuosa e interviene como mediador, en situaciones de conflicto, escuchando ambas partes, analizando la situación, y tomando las decisiones de manera objetiva y asertiva.</p>

	<p><b>Búsqueda de soluciones:</b> Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo a las particularidades de cada situación, atendiendo a las características y necesidades de las personas involucradas.</p>	<p>Genera nuevas ideas y estrategias para resolver conflictos, las cuales comunica a sus colaboradores, en circulares, oficios, correos, reuniones, etc.</p> <p>Trabaja con sus colaboradores, en mecanismos para el planteamiento de problemas, análisis de la naturaleza, gravedad y persistencia de un conflicto, mediante talleres, reuniones, charlas, etc.</p>
	<p><b>Control y manejo emocional:</b> Aborda las situaciones de conflicto de forma asertiva, resguardando el respeto por las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos. Es capaz de afrontar la situación de forma discreta e imparcial, si ofender a los demás, ni interponer su opinión de manera agresiva.</p>	<p>Gestiona de forma positiva las emociones y actitudes en situaciones de conflicto, demostrando respeto en el trato a sus colaboradores, compañeros y superiores.</p> <p>Expresa de una manera asertiva, cuando se presentan conflictos, siendo objetivo y analizando de manera objetiva cada una de las situaciones, para emitir una recomendación efectiva en cada uno de los casos.</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>