

| Coordinador (a) de Proceso de Reclutamiento y Selección | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Estrato | Profesional | Clase de puesto | Profesional de Servicio Civil 3 |
| | | Especialidad/Formación | Administración de Recursos Humanos |
| Ubicación organizacional | Dirección de Gestión del Recurso Humano | Proceso de trabajo | Gestión y Asesoría del Proceso de Reclutamiento y Selección |
| Jefatura inmediata | Jefe del Departamento de Administración de Personal | Jefatura que antecede | Director de Gestión del Recurso Humano |
| Propósito del Cargo | | | |
| Ejecutar labores que exigen la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos de una profesión universitaria, propiamente en el campo de la gestión de recursos humanos y en materia de Reclutamiento y Selección de personal, que requieren de un criterio de experto para la planificación, coordinación, organización y supervisión de las actividades que se llevan a cabo en el Proceso, así como para la elaboración de diferentes estudios técnicos, ejecución y evaluación de planes, asesoría para la toma de decisiones trascendentales. | | | |
| Actividades Claves según los Resultados de la Clase | | | |
| Resultado N° 1 Asesoría | <ul style="list-style-type: none"> Asistir y sugerir acciones para dar soluciones a problemas que se suscitan, referidos a las condiciones, ubicación y clasificación de los servidores Participar, diseñar, ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis, asesorías y otras actividades propias del reclutamiento y la selección de personal. Asistir a personal de mayor nivel en la formulación y ejecución de políticas, planes y normas propios de su campo de actividad, con el fin de implementar mejoras o resolver problemas diversos. | | |
| Resultado N° 2 Gestión, control y seguimiento | <ul style="list-style-type: none"> Identificar y llevar el control del nivel de empleo institucional y las condiciones de las plazas vacantes ubicadas en la Relación de Puestos del Consejo. Conocer las necesidades y características de los puestos que se encuentran vacantes y el perfil requerido para el ocupante de cada puesto. Verificar la idoneidad del personal a nombrar en los puestos. Gestionar el reclutamiento y selección, así como la resolución de los puestos vacantes que por instrucción de las Jefatura se resolverán mediante ascenso, descenso o traslado, ya sea interino, propietario o interinstitucional. Gestionar la resolución de los puestos vacantes que por instrucción de las jefaturas se resolverán mediante concurso externo, confeccionando los pedimentos de personal correspondientes, con el detalle de la ubicación, horarios y actividades. Resolver la nómina correspondiente al puesto vacante, misma que será remitida a la Dirección General de Servicio Civil. Gestionar la resolución de los puestos vacantes que por instrucción de la jefatura se resolverán mediante concurso interno. Gestionar los nombramientos en propiedad que se generan, ya sea por ascenso, descenso, traslados en propiedad, concurso externo (nómina o terna), nombramientos interinos por sustitución o en puestos vacantes que ostenten clases y especialidades sin registro de elegibles, concurso interno. Controlar y verificar los títulos, certificaciones y constancias aportados por servidores y oferentes. Elaborar la declaración jurada de requisitos de los servidores nombrados en propiedad y de forma interina, así como confeccionar la acción de personal respectiva. Gestionar el referendo de las acciones de nombramientos. Gestionar los movimientos de personal que correspondan en materia de prórrogas de ascenso interinos, prórrogas de nombramientos interinos, ceses o renunciaciones. Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y resguardar que éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos. | | |
| Resultado N° 3 Informes | <ul style="list-style-type: none"> Elaborar informes de Nivel de Empleo o con información solicitada, ya sea trimestral o semestral para la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda o con las frecuencias que así sean establecidas por la entidad. Elaborar informes a la Dirección General de Servicio Civil, con las frecuencias que así sean establecidas por esa entidad. Preparar informes sobre las actividades realizadas y presentar las recomendaciones pertinentes. Brindar respuesta oportuna a diversos trámites que presentan los usuarios, analizando la información aportada y la normativa aplicable, con el fin de determinar la procedencia de la solicitud respectiva. | | |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar, revisar y firmar documentos variados propios de la labor que ejecuta, tales como: oficios, informes y otros, procurando que los mismos contengan la información clara y necesaria que fundamentan las propuestas en cada caso. | |
| <p>Resultado N° 4 Coordinación y Atención al cliente</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Atender y resolver consultas generales, planteadas por sus superiores, compañeros y público en general por diversos medios, suministrando información y asesoría correspondiente en la materia de reclutamiento y la selección de personal. • Coordinar las actividades que realiza con otros funcionarios y oficinas del Conavi e instituciones públicas y privadas, según corresponda, con el fin de integrar esfuerzos, consensuar criterios, buscar soluciones y otros objetivos similares, tendientes a favorecer el logro de los objetivos organizacionales. • Asistir a reuniones con superiores y compañeros, con el fin de mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, proponer cambios, ajustes y soluciones diversas. • Realizar otras funciones propias del cargo con el fin de cumplir con los objetivos propuestos. | |
| Factores de Clasificación Asociados | | |
| Independencia | Supervisión ejercida | Entorno de trabajo |
| <p>Trabaja con independencia, siguiendo la legislación, procedimientos y normativa, aplicable en la gestión de recursos humanos y a la gestión de Reclutamiento y Selección de personal. Su labor es evaluada por el cumplimiento en los plazos establecidos, la dotación oportuna de personal. Su labor es evaluada por medio del análisis técnico de los informes que presenta, así como por los criterio y recomendaciones emitidas en el campo de Reclutamiento y Selección, por el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos.</p> | <p>Ejerce supervisión sobre el personal del equipo de trabajo del Proceso Reclutamiento y Selección.</p> | <p>Lugares: Labora en condiciones normales de una oficina, de igual manera, le corresponde visitar otras instituciones públicas, le puede corresponder laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.</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 demanda esfuerzo mental, para ejecutar y emitir los criterios y recomendaciones técnicas. Requiere concentración y juicio para administrar información, aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades. Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.</p> |
| Modalidad de trabajo | <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> | |
| Impacto de la gestión | Relaciones de trabajo | Activos, Equipo, Insumos |
| <p>Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de la administración de plazas vacantes, los nombramientos y movimientos, por los aportes que realiza al proceso de trabajo a cargo, así como por su participación en otras actividades y comisiones que contribuyen al logro de los objetivos de la institución.</p> | <p>La actividad origina relaciones constantes con altos jerarcas, superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad</p> | <p>Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo de cómputo, y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades, asimismo, es responsable por el resguardo de la información del proceso de Reclutamiento y Selección.</p> |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>El trabajo exige la aplicación de los principios y técnicas de una profesión relacionada con la especialidad en Recursos Humanos, 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 y cuidado por cuanto podrían acarrear sanciones administrativas e incluso penales, dependiendo de la gravedad de las actuaciones.</p> <p>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.</p> <p>Emitir criterios y recomendaciones técnicas erróneas, nombrar personal sin realizar las verificaciones correspondientes, entre otros, implicaría pérdidas económicas cuantiosas para la Administración, por pagos indebidos a funcionarios, al comprometer fondos públicos, así como generar falsas expectativas a los servidores, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la Dirección de Gestión del Recurso Humano.</p> | | |
| Requerimientos Específicos | | |
| Requisitos específicos | <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. | |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Legales | |
| | <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. | |
| Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo | Trabajo en equipo, Controles administrativos públicos, técnicas de entrevista, control interno, entre otros. | |
| 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 la Calidad | Destacado |
| | 6. Sensibilidad tecnológica | Avanzado |
| | 7. Trabajo colaborativo | Destacado |
| Evidencias | | |
| Competencia | Comportamiento | Evidencia |
| Compromiso con el servicio público | Adhesión a valores del servicio 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 | Denota en los actos administrativos dictados, la aplicación del principio de probidad, lo cual se evidencia en la 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. 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. |
| | 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. | 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. 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. |
| | Preocupación y empatía por la | Atiende de manera satisfactoria las consultas que se le realizan, tanto a nivel interno como externo, lo cual se |

| | | |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>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>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> |
| <p>Integridad en el desempeño de la función pública</p> | <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 responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.</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, entre otros. No existiendo reportes, llamadas de atención o cuestionamientos por este aspecto.</p> <p>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.</p> |
| <p>Análisis y solución de situaciones</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> |
| | <p>Autonomía /toma de decisiones</p> | <p>Realiza un adecuado análisis del riesgo y toma las previsiones necesarias para afrontarlos, lo cual se evidencia</p> |

| | | |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>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>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.</p> <p>Tiene un repertorio de lecciones aprendidas y aprovechamiento de oportunidades, lo cual se evidencia en la transmisión 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.</p> |
| | <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>Propone planes para optimizar e identificar y aprovechar oportunidades, lo cual se evidencia en la transmisión 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.</p> |
| Acción estratégica e innovadora | <p>Comprensión de cambios del entorno 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>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</p> <p>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, 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</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</p> |

| | | |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>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>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> |
| Gestión de la Calidad | <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 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>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> |
| Sensibilidad tecnológica | <p>Sensibilidad y adaptación tecnológica Percibe los cambios tecnológicos como una contribución a</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>mejorar, el desempleo 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>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>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>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 tecnologías de información y comunicación.</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 y organización.</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 transmisión 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> |
| 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 transmisión 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</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> |

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

| | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>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>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 mestas y objetivos laborales.</p> |
| Control de Actualizaciones | | N° de Versión: |
| Aspecto modificado: | | Documento de referencia: |
| Persona responsable: | | Fecha: |