

<b>Jefe de la Unidad de Relaciones Laborales</b>			
<b>Estrato</b>	Profesional	<b>Clase de puesto</b>	Profesional de Servicio Civil 3
		<b>Especialidad/Formación</b>	Derecho
<b>Ubicación organizacional</b>	Dirección de Gestión del Recurso Humano	<b>Proceso de trabajo</b>	Gestión y Asesoría de la administración jurídica del elemento humano
<b>Jefatura inmediata</b>	Director de Gestión del Recurso Humano	<b>Jefatura que antecede</b>	Director Ejecutivo
<b>Propósito del Cargo</b>			
Ejecutar actividades que se caracterizan por ser de naturaleza profesional, que exigen un criterio experto en materia legal, para la atención de gestiones y asesoría de manera oportuna y expedita al Director de Gestión del Recurso Humano.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1 Asesoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir criterios jurídicos a solicitud de la Dirección de Gestión del Recurso Humano u otras jerarquías.</li> <li>Asesorar a la Dirección de Gestión del Recurso Humano y otras autoridades, mediante gestión documental, consulta telefónica o verbal.</li> <li>Velar por la adecuada aplicación del Reglamento Autónomo de Servicios del CONAVI.</li> <li>Estudiar y proponer normas, acciones, políticas, criterios y procedimientos en materia de derecho laboral, estatutario y administrativo.</li> <li>Plantear proyectos de capacitación y orientación a los colaboradores de este Consejo.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 2 Gestión, control y seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instruir investigaciones y procedimientos administrativos sansonatorios.</li> <li>Elaborar respuesta sobre gestiones judiciales.</li> <li>Realizar borradores de resolución sobre temas relacionados con el campo de acción de la Unidad de Relaciones Laborales.</li> <li>Dar seguimiento o recomendaciones sobre gestiones de cobro.</li> <li>Coordinar, supervisar, controlar y dar seguimiento sobre elaboración de normativa.</li> <li>Elaborar respuesta sobre recursos de revocatoria interpuestos contra la Dirección de Gestión del Recurso Humano.</li> <li>Responder consultas escritas, presenciales, verbales y telefónicas a funcionarios de CONAVI.</li> <li>Organizar y asignar las labores entre los diferentes miembros del equipo a su cargo.</li> <li>Evaluar el desempeño de la Unidad a su cargo, así como el de sus colaboradores de forma individual.</li> <li>Planificar las labores del equipo a su cargo.</li> <li>Revisar los productos de la Unidad de Relaciones Laborales.</li> <li>Asignar, coordinar, revisar y ejecutar cuando corresponda la elaboración de leyes, decretos, directrices administrativas, resoluciones, circulares en materia laboral.</li> <li>Asignar, coordinar y revisar la elaboración de los dictámenes jurídicos en materia de servicio público.</li> <li>Contralar el cumplimiento de los planes establecidos.</li> <li>Procurar el desarrollo laboral de sus colaboradores mediante procesos de capacitación permanente, velando, asimismo, por el bienestar laboral de éstos, con el fin de mejorar su desempeño laboral y por ende, el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</li> <li>Organizar, coordinar y supervisar la preparación de material divulgativo e informes técnicos sobre las actividades que se realizan en la Unidad a su cargo, con el fin de informar al público en general sobre el quehacer y los servicios que se brindan.</li> <li>Motivar a sus colaboradores en la implantación de sistemas de control interno en la Unidad a su cargo, con el fin de disminuir la probabilidad de que se comenten errores o deficiencias que atentan contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.</li> <li>Diseñar y ejecutar planes, programas y proyectos relacionados con los procesos de Recursos Humanos a partir de directrices y lineamientos emitidos por la Jefatura.</li> <li>Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo de la Institución y de la Unidad de Relaciones Laborales.</li> <li>Cumplir actividades relativas al monitoreo del clima organizativo, políticas y prácticas de comunicación ascendente y descendente.</li> <li>Mantener y mejorar la percepción de la satisfacción global de los colaboradores de CONAVI, gestión de relaciones laborales.</li> <li>Velar por el adecuado desarrollo de las relaciones entre la organización y actores sociales (sindicatos, gremios, asociaciones).</li> <li>Intervenir en la transacción y administración del conflicto.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir procesos relativos a la evaluación de la Auditoría de Gestión de Recursos Humanos, incorporando una revisión sistemática y formalmente estructura para medir sus costos, beneficios del programa integral de Gestión de Recursos Humanos, costos, beneficios del Programa Integral de Gestión del Recurso Humano.</li> <li>Redactar borradores de resolución para establecer la responsabilidad de funcionarios de este Consejo en razón de pérdida y robo de bienes.</li> </ul>				
<b>Resultado N° 3 Informes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar informes sobre temas relacionados con el campo de acción de la Unidad de Relaciones Laborales.</li> </ul>				
<b>Resultado N° 4 Coordinación y atención al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender y resolver consultas de trabajo que le presenten sus colaboradores, orientándolos en la ejecución de las tareas.</li> <li>Coordinar con la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos del CONAVI, sobre las gestiones de despido ante la Dirección General de Servicio Civil.</li> <li>Coordinar actividades con otros procesos de Recursos Humanos.</li> <li>Ejecutar otras labores administrativas que se derivan de su función.</li> </ul>				
<b>Factores de Clasificación Asociados</b>					
<b>Independencia</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Supervisión ejercida</th> <th>Entorno de trabajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ejerce supervisión sobre los profesionales que tiene asignada la Unidad de Relaciones Laborales, revisando, corrigiendo y aprobando productos y realizando la evaluación de desempeño periódica.</td> <td> <p><b>Lugares:</b> Labora en condiciones normales de oficina, dentro del horario habitual del CONAVI.</p> <p><b>Ambiente:</b> Por el uso frecuente de equipo de cómputo, está expuesto a la radiación constante de monitores, su labor exige estar sentado la mayor parte del tiempo, por lo que si adopta posturas no indicadas podría exponerse a enfermedades laborales.</p> <p><b>Condiciones:</b> La actividad demanda esfuerzo mental, concentración, requerirá de juicio para administrar información, procedimientos, legislación, 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 el desarrollo y mejoramiento de los procesos y procedimientos, así como capacidad para conciliación, comunicación oral y escrita, creatividad, iniciativa, para resolver situaciones imprevistas, manejar la presión para cumplir con los controles de legalidad y temporalidad, debiendo mantener actualizados de conocimientos jurídicos.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo	Ejerce supervisión sobre los profesionales que tiene asignada la Unidad de Relaciones Laborales, revisando, corrigiendo y aprobando productos y realizando la evaluación de desempeño periódica.	<p><b>Lugares:</b> Labora en condiciones normales de oficina, dentro del horario habitual del CONAVI.</p> <p><b>Ambiente:</b> Por el uso frecuente de equipo de cómputo, está expuesto a la radiación constante de monitores, su labor exige estar sentado la mayor parte del tiempo, por lo que si adopta posturas no indicadas podría exponerse a enfermedades laborales.</p> <p><b>Condiciones:</b> La actividad demanda esfuerzo mental, concentración, requerirá de juicio para administrar información, procedimientos, legislación, 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 el desarrollo y mejoramiento de los procesos y procedimientos, así como capacidad para conciliación, comunicación oral y escrita, creatividad, iniciativa, para resolver situaciones imprevistas, manejar la presión para cumplir con los controles de legalidad y temporalidad, debiendo mantener actualizados de conocimientos jurídicos.</p>
Supervisión ejercida	Entorno de trabajo				
Ejerce supervisión sobre los profesionales que tiene asignada la Unidad de Relaciones Laborales, revisando, corrigiendo y aprobando productos y realizando la evaluación de desempeño periódica.	<p><b>Lugares:</b> Labora en condiciones normales de oficina, dentro del horario habitual del CONAVI.</p> <p><b>Ambiente:</b> Por el uso frecuente de equipo de cómputo, está expuesto a la radiación constante de monitores, su labor exige estar sentado la mayor parte del tiempo, por lo que si adopta posturas no indicadas podría exponerse a enfermedades laborales.</p> <p><b>Condiciones:</b> La actividad demanda esfuerzo mental, concentración, requerirá de juicio para administrar información, procedimientos, legislación, 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 el desarrollo y mejoramiento de los procesos y procedimientos, así como capacidad para conciliación, comunicación oral y escrita, creatividad, iniciativa, para resolver situaciones imprevistas, manejar la presión para cumplir con los controles de legalidad y temporalidad, debiendo mantener actualizados de conocimientos jurídicos.</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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Relaciones de trabajo</th> <th>Activos, Equipo, Insumos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se relaciona con superiores, compañeros del CONAVI, funcionarios de instituciones públicas y empresas privadas, también con funcionarios de otras instituciones públicas como: Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República, Sala Constitucional, Defensoría de los Habitantes, y otros usuarios, en donde le corresponderá entre otras actividades, atender consultas y brindar asesorías, debiendo mostrar discreción, atención de escucha, competencia técnica y credibilidad, por los aportes jurídicos que emite.</td> <td>Debe responder por el uso adecuado de los equipos, útiles y materiales que se le asignen para el cumplimiento de sus actividades, debiendo realizar el reporte en caso de daño, así como por los expedientes que maneja, tiene responsabilidad por el acceso de información institucional que por lo general es confidencial; por cuanto su labor deberá desempeñarse dentro del marco ético y jurídico que rige al servidor público.</td> </tr> </tbody> </table>	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos	Se relaciona con superiores, compañeros del CONAVI, funcionarios de instituciones públicas y empresas privadas, también con funcionarios de otras instituciones públicas como: Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República, Sala Constitucional, Defensoría de los Habitantes, y otros usuarios, en donde le corresponderá entre otras actividades, atender consultas y brindar asesorías, debiendo mostrar discreción, atención de escucha, competencia técnica y credibilidad, por los aportes jurídicos que emite.	Debe responder por el uso adecuado de los equipos, útiles y materiales que se le asignen para el cumplimiento de sus actividades, debiendo realizar el reporte en caso de daño, así como por los expedientes que maneja, tiene responsabilidad por el acceso de información institucional que por lo general es confidencial; por cuanto su labor deberá desempeñarse dentro del marco ético y jurídico que rige al servidor público.
Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos				
Se relaciona con superiores, compañeros del CONAVI, funcionarios de instituciones públicas y empresas privadas, también con funcionarios de otras instituciones públicas como: Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República, Sala Constitucional, Defensoría de los Habitantes, y otros usuarios, en donde le corresponderá entre otras actividades, atender consultas y brindar asesorías, debiendo mostrar discreción, atención de escucha, competencia técnica y credibilidad, por los aportes jurídicos que emite.	Debe responder por el uso adecuado de los equipos, útiles y materiales que se le asignen para el cumplimiento de sus actividades, debiendo realizar el reporte en caso de daño, así como por los expedientes que maneja, tiene responsabilidad por el acceso de información institucional que por lo general es confidencial; por cuanto su labor deberá desempeñarse dentro del marco ético y jurídico que rige al servidor público.				

<p>realizar el estudio de cada uno de los casos; de efectuar diversas investigaciones, estudios y análisis propios del campo legal, deberán participar en reuniones, talleres y sesiones de trabajo, con la finalidad de resolver problemas, evaluar programas, actualizar conocimientos, proponer cambios y soluciones.</p> <p>La emisión de un criterio legal, recomendación o una mala toma de decisiones, grandes atrasos; que podrían causar perjuicios a la Institución, como reclamos, recursos de amparo, pérdidas económicas y materiales, conduciendo a responsabilidades civiles, penales y administrativas.</p>		
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<p><b>Requisitos específicos</b></p>	<p><b>Académicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.</li> </ul> <p><b>Experiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cinco años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.</li> </ul> <p><b>Legales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.</li> <li>Licencia de conducir cuando el puesto lo amerite.</li> <li>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.</li> </ul>	
<p><b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo, procesos administrativos, administración pública, conocimiento de tribunales, defensa de casos y otros.</li> </ul>	
<b>Competencias</b>		
<p><b>Tipo de competencia</b></p>	<p><b>Nombre de la competencia</b></p>	<p><b>Nivel de dominio</b></p>
<p><b>Transversales</b></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><b>Del Grupo Ocupacional</b></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>

7. Trabajo colaborativo		Destacado
Evidencias		
Competencia	Comportamiento	Evidencia
Compromiso con el servicio público	<p><b>Adhesión a valores del servicio público</b></p> <p>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>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.</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><b>Involucramiento y compromiso</b></p> <p>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><b>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público</b></p> <p>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><b>Probidad (actuación intachable)</b></p> <p>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</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>en información oportuna, veraz y objetiva.</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>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>
Análisis y solución de situaciones	<p><b>Pensamiento Analítico</b> 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><b>Autonomía /toma de decisiones</b> 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>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.</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><b>Evaluar resultados y mejora continua</b> 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	<b>Comprensión de cambios del</b>	Está atento al acontecer nacional y los cambios para implementarlos en sus actividades, lo cual se evidencia

	<p><b>entorno</b> 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>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><b>Innovación y creatividad</b> 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><b>Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos</b> 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>
Gestión de la Calidad	<p><b>Aporte de excelencia y compromiso con la calidad</b> 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><b>Mejora y optimización de sus trabajos</b> Fomenta en su grupo y organización, la preocupación</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>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>Revisa constantemente los procesos de trabajo para anticipar situaciones inesperadas y posibles curso de acción para mejorarlos.</p>
	<p><b>Preocupación por la satisfacción de persona usuaria</b> 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. Revisa constantemente los procesos de trabajo para anticipar situaciones inesperadas y posibles curso de acción para mejorarlos.</p>
<b>Sensibilidad tecnológica</b>	<p><b>Sensibilidad y adaptación tecnológica</b> 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>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.  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><b>Uso de tecnología para solución de situaciones</b> 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.  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><b>Gestión del conocimiento</b> Sistematiza el conocimiento y el</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>

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>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>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>
<p><b>Trabajo colaborativo</b></p>	<p><b>Tolerancia a trabajar bajo presión/ flexibilidad</b> 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><b>Manejo emocional/ respeto de diferencias, comunicación e influencia</b> 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 posibles situaciones conflictivas e intenta dar solución particular y conjunta con sus compañeros, superiores y otras unidades organizativas.</p>
	<p><b>Integración y colaboración en equipo</b> 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>





## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO



Control de Actualizaciones		N° de Versión:	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	