

Director (a) de Planificación Institucional			
Estrato	Gerencial	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Ingeniería Civil
Ubicación organizacional	Dirección de Planificación Institucional	Proceso de trabajo	Gestión de planes estratégicos institucionales
Jefatura inmediata	Director (a) Ejecutivo (a)	Jefatura que antecede	Consejo de Administración
Propósito del Cargo			
Realizar labores de tipo directivo, orientadas a la planeación, dirección, organización, coordinación y supervisión de las actividades técnicas y administrativas de la Dirección de Planificación Institucional, en materia de formulación de estrategias, la estructuración, ejecución y seguimiento de los planes estratégicos de la Institución.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
<p>Resultado N° 1 Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y del trabajo de la Dirección de Planificación Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y aprobar mapas que se generan en la Dirección a su cargo, sobre la red vial nacional, que serán distribuidos, tanto para uso interno, como externo. • Liderar la formulación del presupuesto anual de la Dirección a su cargo, así como su ejecución. • Analizar toda la documentación que ingresa a la Dirección y designar al responsable. • Administrar al personal bajo su responsabilidad. • Asignar, supervisar y evaluar las labores de sus colaboradores, en procura de que los servicios que se ofrecen, tanto a usuarios internos, como externos reúnan las características de oportunidad y calidad requeridas. • Redactar, revisar informes, reglamentos, instructivos, disposiciones, circulares, oficios, y otros documentos similares que surgen como consecuencia de sus labores. • Analizar manuales maestros, sobre políticas operativas y procedimientos, brindar recomendaciones y verificar que estén alineados con las políticas institucionales. • Coordinar con la Dirección Ejecutiva y el Consejo de Administración, los lineamientos estratégicos de la Institución. • Evaluar, supervisar y monitorear, el avance de la planificación a nivel Dirección, verificar indicadores de objetivos y metas, corrigiendo desviaciones y reasignando el presupuesto de la Dirección de Planificación Institucional, de acuerdo con criterios de una gestión eficiente. • Dirigir táctica y estratégicamente y delegar el diseño, desarrollo, gestión, implementación y documentación de los procesos relacionados con la planificación, seguimiento, evaluación y control. • Participar y liderar activamente en las sesiones de trabajo, relacionadas con el diseño y control de los planes estratégicos del Conavi. • Coordinar actividades de seguimiento de los proyectos de la Institución, así como el seguimiento del cumplimiento de las metas institucionales. • Proponer acciones para optimizar el uso de los recursos en función de los mejores resultados de la gestión. 		

- Tomar parte en las acciones que desarrolle el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, para la coordinación de los programas institucionales.
- Coordinar el levantamiento e interpretación de indicadores cuantitativos y cualitativos, para evaluar el impacto y cumplimiento de los objetivos del Conavi.
- Realizar controles de gestión, así como supervisar el desarrollo del POI, los programas de las unidades de trabajo y otros programas específicos de su área, que involucren metas y compromisos.
- Planificar y coordinar las tareas de programación de actividades del Conavi, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2 de la Ley de Planificación Nacional.
- Asegurar (a través de los responsables respectivos), contar con las bases de datos centralizadas, que permitan dar seguimiento o monitoreo a las actividades de planificación que desarrolla el Conavi, para cumplir con sus objetivos programáticos.
- Generar informes e insumos de información de carácter estratégico, que sirvan como base para la formulación de políticas públicas, que guíen la acción institucional (Plan Nacional de Desarrollo, sistemas de Inversiones cooperación internacional y reforma institucional).
- Fungir como enlace institucional ante el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, Contraloría General de la República, MIDEPLAN y otros entes externos, relacionados con la planificación del Conavi y definidos por la Dirección Ejecutiva.
- Evaluar los resultados del Conavi, relacionados con el cumplimiento de los programas y objetivos organizacionales, trazados.
- Participar en conjunto con la Dirección de Planificación Sectorial del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, en la elaboración y seguimiento de planes.
- Promover el mejoramiento continuo de los procesos, sub procesos, procedimientos y políticas operativas de la Dirección, en cumplimiento con los objetivos institucionales.
- Participar en la definición de políticas para la atención de la red vial nacional, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- Coordinar con las diferentes dependencias del Conavi, los informes a presentar, ante la Contraloría General de la República, la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, MIDEPLAN, MOPT.
- Asegurar el mantenimiento y actualización de los indicadores de gestión institucional, de acuerdo con las directrices de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria y la Contraloría General de la República.

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la gestión de los colaboradores e identificar los factores que dificultan las actividades, sugiriendo y recomendando las acciones correctivas que se consideren necesarios. • Elaborar propuestas de reorganización administrativa y acompañar a los jefes institucionales en el desarrollo de estos procesos. • Promover la programación estratégica y la planificación de inversiones del Conavi. • Velar y coordinar la administración de los sistemas de información que le competen a la Dirección (Delphos, sistema de información geográfica, etc.) • Asegurar la orientación y gestión en general de la transformación y desarrollo organizacional de la Institución. • Participar en comisiones y elaborar estudios técnicos específicos, por delegación expresa del Consejo de Administración y de la Dirección Ejecutiva. 				
<p>Resultado N° 2 Asesoría y atención de consultas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a la Dirección Ejecutiva y Consejo de Administración en el diseño, formulación e implementación del Plan Estratégico y de inversiones en Infraestructura de la Institución. • Asesorar la implementación de metodologías de planeación para cumplir con los objetivos institucionales. • Coordinar y asesorar a las dependencias en los aspectos técnicos, relacionados con el banco de proyectos (Sistemas Nacional de Inversión Pública), el seguimiento a la inversión y la planeación institucional. • Atender por instrucción del Consejo Administración, o la Dirección Ejecutiva, las disposiciones de informes de fiscalización, emitidos por la Contraloría General de la República y la Auditoría Interna. 				
<p>Resultado N° 3 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato. 				
Factores de Clasificación Asociados					
<p>Independencia</p> <p>Trabaja con independencia en la determinación de métodos y procedimientos en el área de planificación institucional, los cuales se actualizan o modifican para mejorar la gestión.</p> <p>Es evaluado por el (a) Director (a) Ejecutivo (a), mediante el cumplimiento de los planes de trabajo, políticas y lineamientos indicados por el Ministerio de Planificación Institucional (MIDEPLAN), por los resultados obtenidos, sí como por las recomendaciones y criterio en cuanto a planes estratégicos,</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="600 1146 1010 1170">Supervisión ejercida</th> <th data-bbox="1010 1146 1837 1170">Entorno de trabajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="600 1170 1010 1507"> <p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional, administrativo, siendo evaluados por la eficiencia del desarrollo de la actividad, por los procedimientos, técnicas y resultados de los operativos, chequeos realizados y por los hallazgos obtenidos; también por los informes y reportes que le presentan.</p> </td> <td data-bbox="1010 1170 1837 1507"> <p>Lugares: Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, no obstante, por la naturaleza de sus labores, le corresponde la realización de reuniones frecuentes con distintos actores con los que debe interactuar, por lo que debe trasladarse ocasionalmente a los diferentes lugares, con el fin de solucionar problemas, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.</p> <p>Ambiente: Se expone a presiones por cumplimiento de plazos establecidos, accidentes, generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental.</p> <p>Condiciones: Las actividades exigen esfuerzo mental, para la solución de problemas que se le presentan y que algunos son de impacto directo con los usuarios del servicio y la ciudadanía, para el establecimiento de planes estratégicos.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo	<p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional, administrativo, siendo evaluados por la eficiencia del desarrollo de la actividad, por los procedimientos, técnicas y resultados de los operativos, chequeos realizados y por los hallazgos obtenidos; también por los informes y reportes que le presentan.</p>	<p>Lugares: Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, no obstante, por la naturaleza de sus labores, le corresponde la realización de reuniones frecuentes con distintos actores con los que debe interactuar, por lo que debe trasladarse ocasionalmente a los diferentes lugares, con el fin de solucionar problemas, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.</p> <p>Ambiente: Se expone a presiones por cumplimiento de plazos establecidos, accidentes, generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental.</p> <p>Condiciones: Las actividades exigen esfuerzo mental, para la solución de problemas que se le presentan y que algunos son de impacto directo con los usuarios del servicio y la ciudadanía, para el establecimiento de planes estratégicos.</p>
Supervisión ejercida	Entorno de trabajo				
<p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional, administrativo, siendo evaluados por la eficiencia del desarrollo de la actividad, por los procedimientos, técnicas y resultados de los operativos, chequeos realizados y por los hallazgos obtenidos; también por los informes y reportes que le presentan.</p>	<p>Lugares: Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, no obstante, por la naturaleza de sus labores, le corresponde la realización de reuniones frecuentes con distintos actores con los que debe interactuar, por lo que debe trasladarse ocasionalmente a los diferentes lugares, con el fin de solucionar problemas, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.</p> <p>Ambiente: Se expone a presiones por cumplimiento de plazos establecidos, accidentes, generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental.</p> <p>Condiciones: Las actividades exigen esfuerzo mental, para la solución de problemas que se le presentan y que algunos son de impacto directo con los usuarios del servicio y la ciudadanía, para el establecimiento de planes estratégicos.</p>				

<p>propuesta y asesoramiento en cuanto a estrategias y la estructuración, ejecución y seguimiento de los planes y programas estratégicos y al Director Ejecutivo y el Consejo de Administración.</p>		
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo, no obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
<p>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>
<p>Realiza labores de tipo directivo, estando su responsabilidad asociada directa, con la formulación, ejecución y seguimiento de los planes estratégicos de la Institución.</p> <p>Los errores cometidos pueden generar retrasos y falencias en el cumplimiento de objetivos, en la ejecución de políticas, la formulación de estrategias y la estructuración, ejecución y seguimiento de los planes estratégicos Institucionales.</p>	<p>Debido a la jerarquía del cargo, debe mantener estrecha relación, debe mantener estrecha relación superiores, colaboradores, otras dependencias del Conavi, para brindar o suministrar información, asesoría o gestionar trámites propios de la Dirección, asimismo, con, instituciones, tales como: MIDEPLAN, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Obras Públicas y Transportes y sus Consejos, entre otras, por lo que debe aplicar las normas de la discreción, tacto y cordialidad.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Información confidencia
<p>Requerimientos Específicos</p>		
<p>Requisitos específicos</p>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o posgrado en una carrera atinente al cargo o a la especialidad del puesto <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de este, o con su formación profesional. • Dos años de supervisión de personal profesional <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo • Licencia de conducir, cuando el puesto lo exija • Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República • Rendición de la garantía o póliza de fidelidad o caución • Rendición de cuentas en informe final de gestión 	

Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo		<ul style="list-style-type: none"> • Ley General de la Administración Pública • Conocimientos de la Ley de Planificación Nacional • Ley de Control Interno • Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública • Ley de Contratación Administrativa
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	1. Liderazgo	Intermedio
	2. Visión Estratégica	Intermedio
	3. Toma de Decisiones	Intermedio
	4. Comunicación Efectiva	Intermedio
	5. Manejo y Resolución de Conflictos	Intermedio
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<p>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.</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>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, 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>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los</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>Integridad en el desempeño de la Función Pública</p>	<p>cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad.</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>
	<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>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>Buen uso de los recursos (transparencia): 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>
<p>Liderazgo</p>	<p>Gestión del Talento Humano: Identifica las capacidades de las personas y/o equipos. Desea guiar y desarrollar a las demás personas, buscando ir más allá de la coordinación y dirección de equipos, por lo cual promueve estrategias para desarrollarlos y en ocasiones capacita a las y los colaboradores y personas compañeras.</p>	<p>Favorece el desarrollo laboral de sus colaboradores, mediante actividades de capacitación, talleres, réplicas, sesiones de trabajo, entre otros.</p> <p>Potencia en sus colaboradores, el desarrollo de las habilidades, actitudes, conocimientos y experiencia, a través de capacitaciones, realimentación de conocimientos y experiencias, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p>Clima y ambiente colaborativo: Promueve un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área, actuando en concordancia con ello, y anticipando situaciones que comprometan el ambiente colaborativo.</p>	<p>Manifiesta ante los colaboradores a su cargo, un comportamiento respetuoso, firme, empático, que demuestra en sus acciones y en la administración de la unidad organizativa bajo su responsabilidad.</p> <p>Promueve un ambiente de respeto, empatía, motivación, entre sus colaboradores, por medio de actividades, charlas, sesiones de grupo, entre otros.</p>
	<p>Orientación a resultados: Es una persona propositiva, se concentra en los objetivos exigidos e intenta identificar activamente oportunidades de mejora, tanto en relación a los procesos y/o sistemas a su cargo, como en su propio desempeño (actitudes y acciones), valora el trabajo bien hecho y tiende a organizar sus actividades en función de alcanzar las metas que se le asignan.</p>	<p>Establece objetivos y procesos de trabajo, claramente definidos, de tal manera que puedan ser captados y cumplidos eficaz y eficientemente, por sus colaboradores, a través de circulares, lineamientos, normas, procedimientos, etc.</p> <p>Establece mecanismos para evaluar el cumplimiento, productividad, calidad, oportunidad, mediante reportes, control y seguimiento de labores, bitácoras de trabajo, informes, entre otros.</p>

Visión Estratégica	<p>Anticiparse y actualizarse (visión futura): Se preocupa por entender las variables del entorno, que afectan al país, generándose una opinión hacia donde se debería desarrollar. Se informa y comunica los cambios y tendencias que pueden tener impacto en su entorno y su área.</p>	<p>Actualiza constantemente los conocimientos en su campo de trabajo.</p> <p>Fomenta en los colaboradores a su cargo, la actualización de conocimientos en área de trabajo.</p>
	<p>Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión: Es consciente de los beneficios de los cambios organizacionales bien planificados y orienta su trabajo hacia la incorporación de innovaciones en el mediano y largo plazo, cuando sea necesario.</p>	<p>Incorpora en la unidad organizativa a su cargo, los cambios que se presentan en los procesos de trabajo, normativa, legislación, etc. a través de lineamientos, emitidos en circular, oficios, correos, etc.</p> <p>Acepta los cambios que se le presentan en los procesos de trabajo y los comunica a los colaboradores a su cargo de manera oral y escrita.</p>
	<p>Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público): Promueve la participación en su equipo con ideas nuevas que aporten al diseño de procesos y/o proyectos innovadores que agreguen valor a su trabajo y aportan al desarrollo del país.</p>	<p>Se compromete junto con los colaboradores en el desarrollo de los procesos de trabajo y cumplimiento de metas, mediante sesiones, cronogramas y planes de trabajo.</p> <p>Fomenta el involucramiento y la participación del equipo de trabajo, en proyectos, trabajos, para el cumplimiento de metas, a través de conectar las metas con el equipo de trabajo, realizar seguimientos y establecimiento de plazos, en cronogramas de trabajo, realizando reconocimientos de manera grupal e individual de manera verbal en reuniones y escrita por correos y oficios.</p>
Toma de Decisiones	<p>Proactividad estratégica: Utiliza e indaga en diferentes fuentes de información, el momento de analizar una situación, siendo una persona proactiva en el planeamiento de soluciones en las que se integran diversos elementos.</p>	<p>Analiza situaciones que se le presentan en el desarrollo de sus labores, con el fin de elegir la mejor decisión, evaluando alternativas, realizando análisis situacional, plasmando los resultados en informes y criterios técnicos.</p> <p>Realiza una búsqueda exhaustiva de datos e información relevante para plantear soluciones, en legislación, normativa, consultado en otras instituciones, realizando investigaciones, entre otros.</p>
	<p>Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas: Identifica problemas o dificultades en su gestión y planificación, realizando seguimientos periódicos de las labores de su equipo, que permitan controlar el trabajo y corregir cuando sea necesario.</p>	<p>Supervisa constantemente las labores desempeñadas por sus colaboradores, por medio de mecanismos de control, tales como control y seguimiento de planes de trabajo, bitácoras e informes de labores, establecidos para sus colaboradores, entre otros.</p> <p>Da seguimiento a cumplimiento de los plazos establecidos para el cumplimiento de las metas y procesos de trabajo, por medio de verificación un cronograma de trabajo.</p>
Comunicación Efectiva	<p>Estrategias de empatía y claridad comunicativa: Se comunica de forma clara, respetuosa y precisa, realizando preguntas para asegurar el entendimiento de su contraparte y parafrasea la idea que manifiesta su interlocutor (a), con base a la escucha atenta de la otra persona.</p>	<p>Escucha atentamente las ideas, solicitudes que comunican los colaboradores a su cargo, en reuniones, utilizando herramientas de comunicación interna, tales como correos, oficios, cápsulas informativas, circulares, etc.</p> <p>Fomenta la comunicación asertiva y respetuosa en sus colaboradores, mediante actividades, charlas, talleres, etc.</p>
	<p>Comunicación estratégica:</p>	<p>Brinda instrucciones de manera clara y precisa, a través de comunicados escritos (correos, circulares, oficios, etc.) y orales (reuniones)</p>

	Logra sintetizar de manera clara y asertiva las ideas claves que debe comunicar (oral y escrito), con miras a orientar y/o priorizar la actividad de personas y/o equipos y promueve nuevas formas que aseguren la fluidez de la información.	Se expresa de una manera clara, abierta, directa y adecuada, para asignar labores, dar indicaciones, solicitar rendición de cuentas, etc. de manera escrita, mediante circulares, oficios y de manera oral, reuniones y sesiones de trabajo.
Manejo y Resolución de Conflictos	<p>Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto: Valora y promueve un ambiente armónico en que las personas se traten de manera afable y respetuosa en situaciones en las que existen diferentes opiniones y/o divergencia entre distintas personas.</p>	<p>Crea dentro de su Unidad Organizativa, un clima de seguridad, confianza y empatía, Promueve entre sus colaboradores un ambiente de respeto.</p>
	<p>Búsqueda de soluciones: Analiza y logra identificar las diversas variables que inciden en un problema o conflicto, preocupándose por conocer la posición o versión de cada una de las personas involucradas, asumiendo y comprendiendo las diferencias individuales que están en juego en determinada situación, interpreta la información e intenciones de las partes involucradas en el conflicto, facilitando soluciones pertinentes a este y las necesidades de las personas y/o entes involucrados.</p>	<p>Se mantiene neutral en situaciones de conflicto, y escucha de manera asertiva a las partes involucradas, analizando, cuál es el medio más adecuado para tratar y resolver el problema, conversando con las partes involucradas y tomando las decisiones.</p> <p>En situaciones de conflicto, tiene una posición de mediador, en donde utiliza técnicas de escucha activa al abordar el conflicto, es decir dejar hablar a las partes involucradas, generar confianza, mostrar empatía, etc.</p>
	<p>Control y manejo emocional: Destaca por su capacidad de enfrentar diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos con asertividad. Es capaz de reconocer, dominar y aprender sobre aquellas emociones propias y ajenas que pueden ser percibidas como una ofensa, logrando expresar su opinión con mesura y de forma constructiva.</p>	<p>En situaciones de conflicto, maneja sus emociones de manera asertiva, mediante técnicas d para afrontar emociones, y respondiendo de manera adecuada ante las situaciones que se presenten.</p> <p>Tiene control de sus emociones en el momento de enfrentar problemas, utilizando un razonamiento lógico para la solución de conflictos.</p>
Control de Actualizaciones		N° de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:
Persona responsable:		Fecha: