

| Ingeniero Civil Experto – Administración de Pavimentos | | | |
|---|--|-------------------------------|--|
| Estrato | Profesional | Clase de puesto | Profesional de Servicio Civil 3 |
| | | Especialidad/Formación | Ingeniero Civil |
| Ubicación organizacional | Dirección de Planificación Institucional | Proceso de trabajo | Administración, gestión, control y seguimiento del sistema de administración de pavimentos |
| | | Jefatura que antecede | Director Ejecutivo |
| Jefatura inmediata | Director de Planificación Institucional | | |
| Propósito del Cargo | | | |
| Ejecutar labores profesionales que requieren de un criterio experto, dado que tiene la responsabilidad de administrar, gestionar, controlar y dar seguimiento al sistema de administración de pavimentos de la red nacional vial. | | | |
| Actividades Claves según los Resultados de la Clase | | | |
| Resultado N° 1 Asesoría | <ul style="list-style-type: none"> Realizar en conjunto con la Dirección de Planificación Institucional la recopilación, análisis, observaciones y/o comentarios a las evaluaciones de la información de condición de los pavimentos de la Red Vial Nacional, tanto pavimentada, como en sello, lastre y tierra, según la información suministrada por el SAP y velar por su correcta implementación y actualización, brindando informes técnicos con las posibles propuestas de intervención de la red vial nacional. Coordinar la programación y realización de las giras a la totalidad del territorio de la red vial nacional, tanto pavimentada como en sello, lastre y tierra con diferentes fines como verificar la información de la condición de los activos y la correcta aplicación de las metodologías de auscultación, recopilar información para las bases de datos del sistema y brindar informes al Director de Planificación Institucional. Revisar los programas de trabajo de la Gerencia Conservación de Vías y Puentes cuando así sea requerido para actualizar la información en los sistemas. Exponer las propuestas de planes de inversión a las Gerencias sustantivas de Conavi, la Dirección Ejecutiva y el Consejo de Administración. Organizar, coordinar y supervisar el trabajo cuando lidere grupos de trabajo internos de la Dirección de Planificación Institucional o externos a nivel del CONAVI. Coordinar con la Unidad de Administración de Sistemas de Información para garantizar la integración con el Sistema de Información Geográfica, así como la calidad e idoneidad de la información de las bases de datos geográficas por medio de las herramientas de ArcGIS Online y cotejar con otras fuentes de información disponibles; diseñando además de forma conjunta las herramientas tales como bases de datos, formularios, aplicaciones e interfaces, visores y mapas web. Verificar la calidad de las evaluaciones de pavimentos suministradas por los ingenieros de proyectos de las zonas de conservación vial y coordinar con la Dirección de Planificación Institucional para solicitar las mejoras que se requieran. Proponer y establecer parámetros de evaluación e indicadores de condición que permitan establecer una política de conservación particular para otros activos viales, como los elementos seguridad vial, drenajes y taludes; que se implementarán progresivamente de acuerdo a los recursos que se asignen al sistema de gestión de activos viales. Emitir recomendaciones de intervención de la red vial nacional, según la priorización estratégica analizada en conjunto con la Dirección de Planificación Institucional, considerando los presupuestos disponibles. Coordinar el desarrollo y actualización de manuales de evaluación de pavimentos y gestión de activos viales con la colaboración de las unidades organizativas correspondientes. Evaluar en conjunto con la Dirección de Planificación Institucional y otras unidades organizacionales la implementación de nuevas herramientas y/o procedimientos de evaluación de activos. Conocer las evaluaciones de pavimentos suministradas por la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes. Coordinar, organizar, dirigir y participar en la elaboración de estudios, análisis y propuestas de mejora en procesos o procedimientos a cargo de la Dirección de Planificación Institucional con apoyo a otras áreas técnicas. Proponer políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar para la implementación de sistemas de gestión de pavimentos y de otros activos viales. Proponer y participar en la elaboración de procedimientos para los procesos necesarios para un sistema de gestión. | | |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y evaluar los resultados de los planes y programas implementados para recomendar los cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos establecidos para el SAP. • Colaborar con la Unidad de Administración de Sistemas de Información en los temas relacionados con gestión de riegos de origen natural, diagnóstico de riesgos en la red vial nacional, adaptación de las carreteras para aumentar la resiliencia al cambio climático y la variabilidad climática, así como consultas de información relacionadas con el estado de los proyectos a cargo del CONAVI. • Elaborar los términos de referencia para las contrataciones que se requieran como parte del proceso de desarrollo, implementación, fortalecimiento del sistema de gestión de pavimentos y otros activos. • Proponer a la jefatura y eventualmente administrar las contrataciones de consultoría que se requieran para la implementación de los procesos, desarrollo de sistemas, capacitaciones, adquisición de licencias, entre otros. |
| <p>Resultado N° 2 Gestión, control y seguimiento</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la validez, eficacia y eficiencia de los indicadores utilizados para los pavimentos u otros activos. • Evaluar en conjunto con la Dirección de Planificación Institucional la necesidad de nuevos indicadores y métodos de trabajo o muestreos. • Organizar el trabajo para la actualización de los inventarios y las evaluaciones de la Red Vial Nacional, tanto pavimentada, como en sello, lastre y tierra. • Evaluar en conjunto con la Dirección de Planificación Institucional y otras unidades organizaciones, la interacción entre parámetros de condición de la Red Vial Nacional, tanto pavimentada, como en sello, lastre y tierra. • Recopilar y preparar la información para la actualización de las actividades de mantenimiento periódico y rutinario de la Red Vial Nacional, tanto pavimentada, como en sello, lastre y tierra, relacionadas con el SAP. • Asistir a reuniones con superiores o con otros compañeros de trabajo para analizar problemáticas, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas, específicos del SAP. • Realizar en conjunto con Dirección de Planificación Institucional una correcta inversión de los recursos solicitados y asignados a los procesos o actividades a cargo, específicos para el SAP. • Coordinar y organizar los diferentes trabajos que se realizan en los procesos o actividades a cargo SAP, mantener los controles adecuados e informar a la Dirección de Planificación Institucional. • Analizar situaciones e información variada, con el fin de emitir recomendaciones relativas a la especialidad de Ingeniería Civil, según solicitud de la Dirección de Planificación Institucional Apoyar en la atención de recursos de amparo, disposiciones de entes de fiscalización internos y externos, autoridades judiciales, según se requiera. |
| <p>Resultado N° 3 Informes</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Preparar informes de propuestas de planes de inversión cuando así lo requiera la Jefatura para atender una solicitud de la Dirección Ejecutiva. • Preparar, revisar, corregir y firmar informes, oficios, memorandos y facturas generadas por las contrataciones que eventualmente le corresponda administrar. • Firmar todos los documentos relacionados con los contratos que se gestionen a su cargo relacionados con el SAP. • Preparar a solicitud de la Dirección de Planificación Institucional, informes técnicos sobre los trabajos que se realizan en el SAP • Coordinar la elaboración de informes derivados del SAP para ser presentados a la Dirección de Planificación Institucional o superiores. |
| <p>Resultado N° 4 Coordinación y atención al cliente</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con otras unidades organizativas la recopilación de información que se requiera y verificar la calidad de la misma. Además, realizar los informes respectivos con las observaciones, recomendaciones y avances. • Coordinar y dar seguimiento al trabajo de actualización de las bases de datos de la herramienta analítica con las intervenciones implementadas en la Red Vial Nacional que suministren la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes, así como con las Unidades Ejecutoras establecidas para proyectos específicos en la red vial nacional. • Coordinar y dirigir el diseño de las bases de datos para almacenar y resguardar la información de los activos viales. Incluye también capturar información de otros sistemas disponibles si fuera necesario. • Coordinar con el personal de otras unidades organizativas el trabajo que se debe realizar en campo para la alimentación de las bases de datos, brindar capacitaciones en el uso de las herramientas o relativas a las metodologías, atender consultas, ofrecer soluciones a los problemas que se presenten y servir de enlace para la comunicación con la Dirección de Planificación Institucional. • Organizar, preparar y presentar capacitaciones, talleres y charlas relacionados con la gestión de pavimentos y otros activos viales |

| | <ul style="list-style-type: none"> • Participar en capacitaciones, seminarios, talleres, grupos de trabajo, reuniones y otros, según se requiera y acorde con la clase y especialidad del puesto • Visitar otras instituciones públicas y empresas privadas, por solicitud Dirección de Planificación Institucional, cuando las necesidades así lo ameriten, respecto a los proyectos que se coordinan para el SAP • Realizar o apoyar las labores administrativas propias que se derivan del SAP y servir de enlace con otras dependencias. de la Dirección de Planificación Institucional. • Atender y resolver consultas verbales y escritas que presentan los superiores, colaboradores, compañeros y público en general. | |
|---|---|---|
| Factores de Clasificación Asociados | | |
| Independencia | Supervisión ejercida | Entorno de trabajo |
| Trabaja con independencia, siguiendo normas, reglamentos, procedimientos y métodos de trabajo ya establecidos; su labor se mide de acuerdo con el análisis, recomendaciones, criterios y asesoría que brinda al nivel jerárquico superior, los cuáles sirven de insumo para la toma de decisiones, también se le evaluará por las decisiones tomadas para la solución de problemas que se le presentan, así como los informes y agilidad en sus gestiones. | No realiza supervisión de personal. Sin embargo, le puede corresponder realizar coordinación eventual de equipos de trabajo. | <p>Lugares: Labora en condiciones normales de oficina, propiamente en oficinas centrales u oficinas regionales o de la Administración, dentro del horario habitual del CONAVI, eventualmente labora fuera de su jornada ordinaria cuando sea requerido, realiza eventualmente giras de trabajo, para verificar en campo el cumplimiento de la efectiva administración, gestión, control y seguimiento de los activos viales.</p> <p>Ambiente: 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, es por esto que se deberá seguir las normas de salud ocupacional con el propósito de disminuir las posibilidades de lesiones. En ocasiones podría estar expuesto a las inclemencias del tiempo, cambios de temperatura, contaminación, accidentes de tránsito, entre otros.</p> <p>Condiciones: Requiere realizar esfuerzo mental, habilidad para atención de situaciones conflictivas, que podrían generar niveles de estrés.</p> |
| Modalidad de trabajo | 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. | |
| Impacto de la gestión | Relaciones de trabajo | Activos, Equipo, Insumos |
| Es responsable del seguimiento del cumplimiento de la Administración, gestión, control y seguimiento del sistema de administración de pavimentos que realiza el CONAVI. Se valora su desempeño mediante la asistencia a reuniones, elaboración de propuestas para los planes y programas de trabajo de los proyectos, atención y resolución de consultas, informes, reportes, entre otros. La emisión de un criterio, recomendación o asesoría errada, implicaría una mala toma de decisiones, implicaría responsabilidad en la gestión de pavimentos, retrasos en la administración de los proyectos, | Coordina actividades con diferentes entidades que se encuentren vinculadas con la oportuna administración de pavimentos, con superiores, compañeros, empresas privadas, y público en general, donde deberá atender consultas y brindar asesorías, lo anterior, con conocimiento certero de la información. | Debe responder por el uso adecuado de los equipos, útiles y materiales que se le asignan para la ejecución de sus actividades, debiendo realizar el reporte en caso de daño, a la vez, tendrá responsabilidad sobre las actividades de control y seguimiento al sistema de administración de pavimentos, por lo que su labor deberá desempeñarse dentro del marco ético y jurídico que rige al servidor público. Debiendo por tanto rendir Declaración de Bienes ante la Contraloría General de la República y póliza de caución. |

| | | |
|--|---|--|
| causando indefensión a la Institución, daños en las construcciones de las obras, perjuicios a la Institución, como reclamos, recursos de amparo, pérdidas económicas y materiales, conduciendo a responsabilidades civiles, penales y administrativas. | | |
| 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. <p>Legales</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional. Licencia de conducir cuando el puesto lo amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo. | |
| Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo | Con conocimientos, normativa y procedimientos relacionados con contratación administrativa, administración pública, administración de contratos y proyectos viales, gestión de activos viales, 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 | <p>Adhesión a valores del servicio público</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</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>costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con la institución y el servicio público</p> | |
| | <p>Involucramiento y compromiso Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instalando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.</p> | <p>Realiza propuestas relevantes para realizar un mejor trabajo y en beneficio de la institución, lo cual se evidencia mediante sus informes, reuniones de trabajo, coordinación con otros compañeros o unidades, procurando la agilidad de los trámites y la satisfacción del usuario.</p> <p>Motiva y colabora con sus compañeros para brindar un servicio eficiente, eficaz y de calidad, lo cual se evidencia en su participación activa en reuniones, la coordinación con sus compañeros de trabajo, las buenas relaciones laborales con los mismos y el cumplimiento de las actividades encomendadas.</p> |
| | <p>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad.</p> | <p>Atiende de manera satisfactoria las consultas que se le realizan, tanto a nivel interno como externo, lo cual se evidencia en la satisfacción de los clientes medido mediante el monitoreo de su atención, el trato, el lenguaje que usa tanto de manera presencial como vía digital y la forma en que evacua las consultas.</p> <p>Propone nuevos métodos, prácticas y herramientas para mejorar el servicio, lo cual se evidencia en las propuestas que pueda realizarle a la jefatura inmediata, compañeros de trabajo u otras unidades, por los diferentes medios, telefónico, correo, chat, reuniones, informes, entre otros.</p> |
| <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 copiadoras, equipo de cómputo, teléfonos celulares, GPS, vehículos, edificios, suministros de oficina, entre otros. No existiendo reportes, llamadas de atención o cuestionamientos por este aspecto.</p> <p>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,</p> |

| | | |
|------------------------------------|---|---|
| | | <p>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>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 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 trasmisión del conocimiento, en forma de asesoría o atención de consultas, en propuestas de capacitación, explicaciones estructuradas a sus superiores, compañeros de trabajo y otras unidades, planteamientos de aprovechamiento de oportunidades que se pueden visualizar mediante las bitácoras de trabajo, las reuniones y los informes que presenta.</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 trasmisión del conocimiento, en forma de asesoría o atención de consultas, en propuestas de capacitación, explicaciones estructuradas a sus superiores, compañeros de trabajo y otras unidades, planteamientos de aprovechamiento de oportunidades que se pueden visualizar mediante las bitácoras de trabajo, las reuniones y los informes que presenta.</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 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 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> |
| 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 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.</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 tecnológicas 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 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> |
| Trabajo colaborativo | <p>Tolerancia a trabajar bajo presión/ flexibilidad</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 les acercan a las metas establecidas.</p> |

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|
| | <p>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>Es un agente de cambio y visualiza cada situación que se le presente en su labor como oportunidades de mejora y desafíos a superar de forma novedosa, creativa e innovadora, que pone de manifiesto en su conducta y en la trasmisión de esta motivación a sus compañeros, superiores y otras unidades organizativas con las cuales se relaciona.</p> | |
| | <p>Manejo emocional/ respeto de diferencias, comunicación e influencia Promueve un ambiente de respeto entre las partes involucradas en un conflicto de intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas.</p> | <p>Demuestra aptitudes, tales como la inteligencia emocional y la capacidad de afrontamiento de diferentes situaciones que podrían ser conflictivas, las cuales resuelve mediante la confrontación y el dialogo abierto pero empático.</p> <p>Monitorea el ambiente laboral, trata de propiciar el dialogo, anticiparse a posibles 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: 1 | |
| Aspecto modificado: | Se elabora la ficha de forma completa. Inclusión en el Manual de Cargos. | Documento de referencia: | Oficio No. PLI-01-2022-0197 (110), del 16 de diciembre de 2022, suscrito por el señor Rolando Arias Herrera, Director a.i. Dirección de Planificación Institucional. |
| Persona responsable: | Melvin Cerdas | Fecha: 06-06-2023 | Se actualiza en la INTRANET |