

<b>Jefe de la Unidad Sistemas de Información</b>			
<b>Estrato</b>	Profesional	<b>Clase de puesto</b>	Profesional de Servicio Civil 3
		<b>Especialidad/Formación</b>	Ingeniero Civil
<b>Ubicación organizacional</b>	Dirección de Planificación Institucional	<b>Proceso de trabajo</b>	Ejecución de acciones en la Unidad de Sistemas de Información
<b>Jefatura inmediata</b>	Director (a) de Planificación Institucional	<b>Jefatura que antecede</b>	Director (a) Ejecutivo (a)
<b>Propósito del Cargo</b>			
Administrar y liderar la Unidad de Sistemas de Información de Planificación Institucional (Sistema de Información Geográfica, Sistema de Información de Proyectos Institucionales y Sistema de Información de la Red Vial Nacional).			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1 Asesoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar e informar a los usuarios internos y externos del Conavi, sobre los proyectos a cargo de la institución.</li> <li>• Asesorar en la ejecución, supervisión y control de las políticas, planes y programas organizacionales.</li> <li>• Aportar criterio técnico en relación con la optimización de los sistemas de información de proyectos del Conavi, con el propósito de facilitar la toma de decisiones estratégicas.</li> <li>• Brindar conferencias, talleres y otras actividades de capacitación similares sobre temas relacionados con su campo de actividad de formación.</li> <li>• Proponer al Departamento de Seguimiento y Evaluación de Planificación Institucional indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la Unidad.</li> </ul>		
	<b>Resultado N° 2 Gestión, control y seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y coordinar el diseño, creación y actualización de las bases de datos que alimentan los Sistemas de Información y los informes que deberán presentar las Gerencias de Contratación, Construcción y Conservación del Conavi.</li> <li>• Participar activamente en la atención de emergencias y coordinar la obtención de información necesaria para la presentación y elaboración de mapas de la Red Vial Nacional afectada.</li> <li>• Asignar tareas a sus colaboradores y dar seguimiento a los trabajos que se deben realizar para que se cumpla con los tiempos establecidos de entrega de los productos.</li> <li>• Identificar necesidades de programas de sistemas requeridos por la Gerencia de Planificación Institucional y coordinar con Tecnologías de la Información de adquisición e implementación de los mismos.</li> <li>• Reunir, revisar, modificar y estandarizar información de diferentes fuentes tales como del MOPT y demás Consejos adscritos, Municipalidades, Universidades y Gobierno Central, entre ellas Registro Nacional, Catastro Nacional, Sistema Nacional de Integración Territorial (SINIT), Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, entre otras.</li> <li>• Elaborar y coordinar la publicación de mapas con información gerencial para la toma de decisiones.</li> <li>• Informar de manera gráfica sobre el avance de los proyectos.</li> <li>• Promover e implementar los aspectos técnicos de modernización de la gestión de la información.</li> <li>• Organizar y dirigir la implementación de los sistemas de Información a cargo de la Unidad y el entrenamiento respectivo.</li> <li>• Organizar y realizar trabajo de campo para alimentar los sistemas de información de la Unidad tales como hacer uso de los sistemas de posicionamiento global, para levantar información geográfica relacionada con los proyectos como trazado, rutas alternas, fuentes de materiales, puntos conflictivos y otros.</li> <li>• Administrar y analizar información espacial para la evaluación de impacto o interferencia en el contexto geográfico de actividades o proyectos, esta información alimenta los sistemas de información y mediante software especializado como ArcGIS, se realizan cruces de variables, análisis de sensibilidad de variables y se determina el impacto del proyecto con respecto a su entorno físico.</li> <li>• Compartir y definir en coordinación con la Secretaría de Planificación Sectorial, políticas y lineamientos, formatos de información y de presentación de bases de datos y sistemas de información geográfica.</li> <li>• Retroalimentar periódicamente a la Secretaría de Planificación Sectorial respecto a las intervenciones realizadas en la Red Vial Nacional para mantener actualizadas las bases de datos oficiales del MOPT.</li> <li>• Administrar el sistema de información de proyectos de Conavi, para la toma de decisiones del Nivel Superior y la rendición de cuentas a</li> </ul>	

	<p>entidades de fiscalización, órganos de control y ciudadanía, orientados a indicadores de resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar mapas temáticos con información de proyectos.</li> <li>• Reunir, procesar, evaluar y analizar datos para generar información de gestión de actividades, proyectos y servicios, siguiendo métodos establecidos, se cruzan variables y se genera nueva información para la gestión y para la toma de decisiones.</li> <li>• Diseñar formatos gráficos y tabulares para informes de gestión, utilizando herramientas tecnológicas como hojas electrónicas y software especializado como ArcGis.</li> <li>• Elaborar los objetivos de la Unidad de Administración de Sistemas de Información, con la asesoría del Departamento de Seguimiento y Evaluación de la Dirección de Planificación Institucional y verificar su cumplimiento, para ello debe proponer e implementar métodos de trabajo y sistemas de control.</li> </ul>	
<b>Resultado N° 3 Informes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y firmar los documentos que genere la Unidad como respuesta a los requerimientos de los superiores, autoridades, entidades estatales o comunidades.</li> </ul>	
<b>Resultado N° 4 Coordinación y atención al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el Departamento de Planificación Estratégica de Planificación Institucional la obtención de información indispensable para la realización de los estudios de pre inversión, requeridos por Mideplan y dirigir en campo la recolección de dicha información.</li> <li>• Atender los requerimientos de información de las diferentes entidades estatales, autoridades y comunidades en relación con la gestión de proyectos institucionales.</li> <li>• Atender y resolver consultas que le presenten sus colaboradores para orientarlos en las tareas a realizar.</li> <li>• Programar reuniones con sus colaboradores para organizar el trabajo y coordinar las actividades que se van a realizar con el propósito de cumplir con los objetivos o proyectos de Unidad.</li> </ul>	
<b>Factores de Clasificación Asociados</b>		
<b>Independencia</b>	<b>Supervisión ejercida</b>	<b>Entorno de trabajo</b>
Le corresponde trabajar con independencia en aplicación de sus conocimientos propios del área de especialidad, así como de la legislación vigente, procedimientos, normas, entre otros. Su labor es evaluada por el Director de la Dirección de Planificación Institucional, mediante la presentación de informes, reportes, oficios, correos, el cumplimiento de plazos establecidos para las diferentes gestiones, el control y seguimiento de los trámites asignados.	Le corresponde coordinar el equipo de trabajo de la Unidad de Administración de Sistemas de Información.	<p><b>Lugares:</b> Labora en condiciones normales de oficina, propiamente en oficinas centrales, dentro del horario habitual del CONAVI, eventualmente labora fuera de su jornada ordinaria cuando sea requerido, realiza eventualmente salidas de trabajo.</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, 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><b>Condiciones:</b> Requiere realizar esfuerzo mental, habilidad para atención de situaciones conflictivas, que podrían generar niveles de estrés.</p>
<b>Modalidad de trabajo</b>	Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo. No obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.	
<b>Impacto de la gestión</b>	<b>Relaciones de trabajo</b>	<b>Activos, Equipo, Insumos</b>
Le corresponde la coordinación de la Unidad de Administración de Sistemas de Información a la Dirección de Planificación Institucional en materia de los sistemas de información, para	El puesto exige relaciones interpersonales frecuentes y armoniosas, tanto a nivel interno como externo, con compañeros de trabajo o de la misma Dirección, dependencias y empresas públicas, empresas privadas, público en general, consecuentemente, las relaciones implican	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, por lo que su labor deberá desempeñarse dentro del marco ético y jurídico que rige al servidor público.

<p>mejorar procesos, procedimientos y otros, con el propósito de mejorar la calidad de los mismos. La consecuencia del error disminuye la eficiencia y eficacia de la labor realizada, por lo que puede causar afectación a la imagen institucional, costos financieros y administrativos, causar atrasos y producir distorsiones en el logro de los objetivos.</p>	<p>afabilidad, tacto y discreción, coordinación, enlace, asesoría verbal y escrita, dar y recibir información, así como el desarrollo de habilidades de comunicación, entre otros.</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>	<p>Con conocimientos, normativa y procedimientos relacionados con Administración Pública, el diseño e innovación, sistemas de información, entre otros.</p>	
<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>Transversales</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>Del Grupo Ocupacional</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>
	<p>7. Trabajo colaborativo</p>	<p>Destacado</p>
<b>Evidencias</b>		
<p><b>Competencia</b></p>	<p><b>Comportamiento</b></p>	<p><b>Evidencia</b></p>
<p>Compromiso con el servicio público</p>	<p><b>Adhesión a valores del servicio público</b></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</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>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> 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> 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><b>Integridad en el desempeño de la función pública</b></p>	<p><b>Probidad (actuación intachable)</b> Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.</p>	<p>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><b>Buen uso de los recursos (transparencia)</b> Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los</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>recursos e información institucional.</p>	<p>La información a su cargo, es tratada con seriedad y confidencialidad , lo cual se evidencia en su comportamiento, pues revela la información suficiente, pero guarda la discrecionalidad según sea el caso, ya sea mediante sus comunicaciones verbales, correos, chats, bitácoras de trabajo, informes, reportes, coordinaciones con compañeros, unidades y otras instituciones. No existiendo procesos administrativos, llamadas de atención o cuestionamientos en este aspecto.</p>
<p><b>Análisis y solución de situaciones</b></p>	<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 provisiones 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>
<p><b>Acción estratégica e innovadora</b></p>	<p><b>Comprensión de cambios del 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</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>organización, estableciendo orientación estratégica para la aprobación de planes, programas y otros.</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 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</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>requerimientos y que optimicen los tiempos de respuesta.</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.</p> <p>Revisa constantemente los procesos de trabajo para anticipar situaciones inesperadas y posibles curso de acción para mejorarlos.</p>
<p><b>Sensibilidad tecnológica</b></p>	<p><b>Sensibilidad y adaptación tecnológica</b> Percibe los cambios tecnológicos como una contribución a mejorar, el desempleo personal y del equipo, proponiendo nuevas formas de abordar el trabajo, organizar tareas y optimizar los resultados, actualizaciones y replicando conocimientos entre las personas corresponsables del servicio.</p>	<p>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><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.</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><b>Gestión del conocimiento</b> 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>

<b>Trabajo colaborativo</b>	<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 posible 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 metas y objetivos laborales.</p>	
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>Nº de Versión:</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>	
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	