

<b>Jefe del Departamento de Seguimiento y Evaluación</b>			
<b>Estrato</b>	Gerencial	<b>Clase de puesto</b>	Profesional Jefe de Servicio Civil 1
		<b>Especialidad/Formación</b>	Planificación
<b>Ubicación organizacional</b>	Departamento de Seguimiento y Evaluación	<b>Proceso de trabajo</b>	Planificación Estratégica del Conavi
<b>Jefatura inmediata</b>	Director (a) de Planificación Institucional	<b>Jefatura que antecede</b>	Director (a) Ejecutivo (a)
<b>Propósito del Cargo</b>			
Realizar labores de tipo directivo orientadas a la planeación, organización, dirección, supervisión, control y evaluación de los procesos de trabajo del Departamento de Seguimiento y Evaluación.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1</b> Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control de las labores del Departamento de Seguimiento y Evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear, dirigir y coordinar el Departamento de Seguimiento y Evaluación.</li> <li>• Proponer al Departamento, los indicadores de gestión, que permitan medir y evaluar su eficiencia y eficacia.</li> <li>• Elaborar los objetivos del Departamento y verificar su cumplimiento, para ello, debe proponer e implementar métodos de trabajo y sistemas de control.</li> <li>• Autoevaluar los procedimientos del Departamento, al menos una vez al año.</li> <li>• Revisar periódicamente que las gestiones realizadas por el Departamento a su cargo, cumplan con la simplificación de trámites (Ley 8220).</li> <li>• Mantener actualizado el catálogo de simplificación de trámites, con la asesoría de la Contraloría de Servicios.</li> <li>• Procurar el desarrollo laboral de sus colaboradores, mediante la capacitación en temas de interés atinentes a los sistemas de información geográfica y planificación.</li> <li>• Gestionar ante la Dirección de Gestión del Recurso Humano, la capacitación del personal del Departamento a su cargo.</li> <li>• Gestionar ante la Dirección de Gestión del Recurso Humano, nombramientos en propiedad y nombramientos interinos.</li> <li>• Calificar anualmente la prestación de los servicios de los funcionarios del Departamento a su cargo.</li> <li>• Gestionar ante la Dirección de Gestión del Recurso Humano, las variaciones en la estructura ocupacional, mediante estudios de análisis ocupacional (asignación, reasignación, recalificación, cambios de especialidad, entre otros), así como estudios reingreso al Régimen de Servicio Civil.</li> <li>• Gestionar y controlar el pago de horas extras, de los funcionarios del Departamento a su cargo.</li> <li>• Analizar y controlar las gestiones del Departamento a su cargo, relacionadas con la asistencia, tales como vacaciones, incapacidades, asistencia a cursos en horas laborales, horas extras, o permisos personales.</li> <li>• Gestionar, analizar y controlar el teletrabajo de los funcionarios del Departamento a su cargo.</li> <li>• Gestionar ante la Dirección de Gestión del Recurso Humano, constancias relacionadas con la relación laboral de los funcionarios (tiempo servido, puestos ocupados, salarios, entre otros).</li> <li>• Gestionar ante la Unidad de Salud Ocupacional, la dotación de equipo protector para el personal a su cargo, para las labores diarias o eventuales.</li> <li>• Mantener actualizado el control de activos asignados.</li> <li>• Custodiar los bienes y suministros asignados al Departamento.</li> <li>• Coordinar con el Departamento de Contabilidad, el seguimiento de las denuncias por robo o hurto.</li> <li>• Gestionar el pago de viáticos del personal a su cargo, y controlar que el pago se lleve a cabo, de conformidad a la normativa vigente.</li> <li>• Mantener actualizados los sistemas informáticos de su competencia.</li> <li>• Coordinar con la Dirección de Tecnologías de la Información, en el seguimiento de las denuncias por robo de equipo alquilado.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir ante la Dirección de Tecnologías de la Información, las necesidades de tecnología de su área, así como la instalación, tanto de software, como de hardware y licencias.</li> <li>Mantener actualizado en coordinación con la Unidad de Servicios Generales, el uso de los vehículos, utilizados por el personal a su cargo.</li> <li>Motivar a sus colaboradores, para que participen en la formulación, ejecución y seguimiento del plan de acciones de mejora continua, del control interno, y administración del riesgo del Departamento, con la asesoría de la Unidad de Control Interno.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 2</b> <b>Gestiones de seguimiento y evaluación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la gestión institucional, a través de indicadores que permitan medir la eficiencia y eficacia del Conavi, así como sus resultados e impacto.</li> <li>Generar e implementar mecanismos y lineamientos de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión de cada dependencia, en cumplimiento a los objetivos operativos registrados en el Sistema Delphos.</li> <li>Coordinar el proceso de rendición de cuentas y transparencia a nivel institucional.</li> <li>Dar seguimiento a la consecución de metas y proyectos institucionales, promoviendo el cumplimiento de sus programaciones y de las acciones correctivas propuestas.</li> <li>Coordinar la generación de informes institucionales para la Casa Presidencial, cuando así sean requeridos.</li> <li>Brindar seguimiento al avance en el cumplimiento de los planes de corto y mediano plazo de la Institución, así como a las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.</li> <li>Coordinar la elaboración de los informes de seguimiento (trimestral y semanal), de los proyectos a cargo del Conavi, requeridos por MIDEPLAN, Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP), Contraloría General de la República, Ministerio de Obras Públicas y Transportes.</li> <li>Coordinar y sintetizar la generación de las bases de datos, para la retroalimentación de lecciones aprendidas y riesgos identificados y reportados en los proyectos de inversión que ejecuta el Conavi.</li> <li>Coordinar, registrar y retroalimentar el proceso de evaluación Ex Post, de los proyectos de infraestructura, finiquitados en el Conavi.</li> <li>Coordinar la generación de información suficiente, para actualizar periódicamente los planes de corto y mediano plazo (Plan Operativo Institucional, Plan Quinquenal Plan Estratégico, entre otros).</li> <li>Emitir criterio, respecto a las modificaciones en el presupuesto ordinario y su impacto en el Plan Operativo Institucional del Conavi.</li> <li>Verificar que las Unidades Ejecutoras de proyectos, actualicen periódicamente, el Sistema de Gestión de Proyectos (SIGEPRO) y advertir sobre los incumplimientos que se presenten.</li> <li>Coordinar con la Dirección de Tecnologías de la Información, de los nuevos requerimientos o productos a generar a través de SIGEPRO.</li> <li>Advertir oportunamente a la Dirección Ejecutiva, sobre el incumplimiento de las metas, su impacto y proponer si es posible, medidas correctivas o de la mitigación de impactos.</li> <li>Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones vertidas por la Auditoría Interna, en sus informes, en coordinación con la Dirección Ejecutiva.</li> <li>Dar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de las auditorías e informes de la Contraloría General de la República, dirigidas a la Dirección de Planificación Institucional, en general, cuando así sea instruido.</li> <li>Dirigir el proceso de evaluación del Índice de Gestión Institucional, y coordinar con la Contraloría General de la República, para su divulgación.</li> <li>Aprobar en forma conjunta con la Jefatura de la Dirección de Planificación Institucional, los informes bimensuales de seguimiento de los proyectos a cargo del Conavi, dirigidos a la Dirección Ejecutiva, para la toma de decisiones.</li> <li>Remitir en forma digital a la Unidad de Comunicación e Imagen, la información sobre la planificación de la Institución, y el estado de los proyectos, para ser incluidos por dicha Unidad, en los boletines de prensa, e información oficial, acerca del acontecer institucional.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a la Contraloría de Servicios el cambio de cualquier normativa (reglamento, circular, tramite, procedimiento), cuando aplique una afectación directa, entre el ciudadano y la Administración (no comprende aquellos de índole interno, para la gestión interna de la Institución).</li> <li>• Brindar información requerida por los órganos externos (Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes), en el plazo fijado para tal efecto.</li> <li>• Aprobar las políticas operativas, procedimientos, instructivos y formularios, de conformidad con los niveles de autoridad, contenidos en el Manual Maestro (manual cero), aprobado por el Consejo de Administración y elaborado por el Departamento de Análisis Administrativo.</li> <li>• Brindar información al Departamento de Análisis Administrativo, para la elaboración de estudios de reorganización, optimización de procesos y procedimientos, reelaboración de formularios, elaboración de instructivos y en general, estudios de gestión administrativa.</li> <li>• Colaborar en materia de su competencia, con la Dirección de Gestión del Recurso Humano, en la capacitación de funcionarios de la Institución.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 3</b> Atención de consultas y asesorías</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a las dependencias del Conavi, en la formulación de indicadores que permitan medir y evaluar su gestión, con aspectos de eficiencia, eficacia, economía, u otros.</li> <li>• Atender consultas que presentan superiores, compañeros y público en general en las gestiones del Departamento de Seguimiento y Evaluación.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 4</b> Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.</li> </ul>

### Factores de Clasificación Asociados

Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia en la determinación de los métodos y técnicas a utilizar en materia de evaluación de la gestión institucional, existe independencia de criterio en la toma de decisiones y aquellos casos que lo ameriten.</p> <p>Es evaluado, por el (la) Director (a) de Planificación Institucional, a través de el cumplimiento oportuno de metas y objetivos asignados, así como el empleo de métodos y procedimientos apegados a la medición de las gestiones que ejecuta el Conavi, además de la aplicación de políticas, normativa y directrices institucionales, independencia de criterio y la resolución de situaciones que también requieran de experiencia previa. Así mismo mediante la revisión de informes técnicos, oficios, además de la calidad y</p>	<p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional, por lo que es responsable por la eficaz y eficiente ejecución y cumplimiento de las actividades del Departamento, por los resultados obtenidos y cumplimiento de los objetivos, llevando el control de la ejecución correcta, de las actividades asignadas a cada colaborador, en apego a los resultados esperados y a las normas, políticas y procedimientos que se debe cumplir, los supervisa, a través del visto bueno de los documentos, informes, resoluciones, estudios técnicos, entre otros.</p>	<p><b>Lugares:</b> Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, debido a su posición jerárquica, le corresponde laborar fuera de la jornada.</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a presiones por cumplimiento de plazos establecidos, accidentes, condiciones climáticas, generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental.</p> <p><b>Condiciones:</b> Las actividades exigen esfuerzo mental, para la constante coordinación, supervisión y control, organización para el seguimiento y evaluación de la gestión institucional, así como para las recomendaciones y criterios técnicos emitidos.</p>

<p>precisión del manejo total de las actividades que se deben ejecutar en el Departamento.</p>		
<p><b>Modalidad de trabajo</b></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><b>Impacto de la gestión</b></p>	<p><b>Relaciones de trabajo</b></p>	<p><b>Activos, Equipo, Insumos</b></p>
<p>Realiza labores profesionales de tipo directivo, estando su responsabilidad asociada directa y estrechamente, con la medición de la gestión que ejecuta el Conavi, así como la generación de mecanismos y lineamientos de seguimiento, monitoreo y evaluación para la eficacia y eficiencia de dicha gestión.</p> <p>Un mal seguimiento, evaluación y medición de las gestiones que ejecuta el Conavi, tendría un impacto negativo a nivel institucional y nacional, por el incumplimiento de metas y objetivos, así como una mala de toma de decisiones, por recomendaciones en las medidas correctivas o de mitigación, por parte de sus superiores, deteriorando la calidad del servicio y afectando la imagen del Conavi.</p>	<p>Debido a la jerarquía del cargo, debe mantener estrecha relación con Directora de Planificación Institucional, colaboradores, y demás dependencias del Conavi, para brindar o suministrar información, asesoría o gestionar trámites propios del Departamento, asimismo, con dependencias externas, tales como: Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), Contraloría General de la República, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, y otras entidades, 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"> <li>Mobiliario y equipo asignado</li> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Información y documentación confidencial que manipula</li> <li>Manejo de presupuesto del Departamento</li> </ul>
<p><b>Requerimientos Específicos</b></p>		
<p><b>Requisitos específicos</b></p>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciatura o posgrado en una carrera atinente al cargo o a la especialidad del puesto</li> </ul> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de este, o con su formación profesional.</li> </ul> <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo</li> <li>• Licencia de conducir, cuando el puesto lo exija</li> <li>• Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República</li> <li>• Rendición de la garantía o póliza de fidelidad o caución</li> <li>• Rendición de cuentas en informe final de gestión</li> </ul>	
<p><b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Administración Pública</li> <li>• Ley General de Control Interno</li> <li>• Normativa Técnica emitida por el Ministerio de Planificación y Política Económica</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública  </li> </ul>	
<b>Competencias</b>		
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	Básico
	2. Visión Estratégica	Básico
	3. Toma de Decisiones	Básico
	4. Comunicación Efectiva	Básico
	5. Manejo y Resolución de Conflictos	Básico
<b>Evidencias</b>		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<p><b>Adhesión a valores del servicio público:</b> 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><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, 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><b>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público:</b></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>

	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.	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.
Integridad en el desempeño de la Función Pública	<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.	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.  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.
	<b>Buen uso de los recursos (transparencia):</b> Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.	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.  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.
Liderazgo	<b>Gestión del Talento Humano:</b> Coordina y/o dirige personas y/o equipos, expresando interés por el desarrollo de los o las mismas. Es capaz de identificar brechas en las capacidades de las personas de su equipo de trabajo, buscando formas de desarrollarlas.	Aplica una evaluación para identificar las competencias de los colaboradores a su cargo, por medio de algún formulario, o algún otro tipo de instrumento.  Emprende proyectos y planes de trabajo, que involucran a los colaboradores a su cargo, con el objetivo de potenciar y desarrollar las competencias.
	<b>Clima y ambiente colaborativo:</b> Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área.	Fomenta el respeto y la tolerancia entre los colaboradores a su cargo, través de actividades, tales como sesiones de trabajo, comunicación asertiva, etc.  Realiza actividades que promuevan un ambiente laboral de confianza y respeto, encaminado a la productividad y el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa, por medio de capacitaciones, sensibilizaciones, reuniones, etc.
	<b>Orientación a resultados:</b> Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su	Emplea mecanismos para cumplir con las metas y objetivos establecidos, a través de definición de objetivos claros y establecimientos de plazos, solicitando la presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes, etc.

	superior y/o la administración pública costarricense.	Realiza una evaluación continua del cumplimiento de las metas y objetivos, a través de formularios de rendición de cuentas, presentación de informes, etc.
Visión Estratégica	<p><b>Anticiparse y actualizarse (visión futura):</b> Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la ejecución de su trabajo, mantiene actualización sobre las nuevas tendencias y cambios que pueden afectar el país y su entorno en un futuro inmediato.</p>	<p>Posee los conocimientos actualizados en su campo de trabajo, mismos que aplica en las gestiones técnicas y administrativas de su campo de acción, implementado cambios, elaborando planes y programas de trabajo, emitiendo recomendaciones y criterios técnicos.</p> <p>Implementa y fomenta en la Unidad Organizativa a su cargo, los avances tecnológicos y conocimientos actualizados en área de trabajo, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos, entre otros.</p>
	<p><b>Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión:</b> Entiende las razones de los cambios organizacionales. Reevalúa y replantea sus metas y la posibilidad de introducir innovaciones en la medida en que va siendo necesario.</p>	<p>Encamina las metas y objetivos a los cambios organizacionales, tecnológicos, instrucciones de superiores, a través de implementación de las gestiones tanto a su unidad organizativa, como a sus colaboradores, comunicados en circulares, lineamientos, oficios, reuniones, etc.</p> <p>Potencia y motiva a sus colaboradores para incorporar los cambios institucionales, tecnológicos, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos en sesiones de trabajo, entre otros.</p>
	<p><b>Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público):</b> Trasmite a su equipo la importancia de su trabajo y del rol que juega su área, dentro de la organización pública, convocando su compromiso e involucramiento en el logro de los objetivos organizacionales.</p>	<p>Incentiva sus colaboradores para involucrarse en los procesos y procedimientos de trabajo, con la finalidad de cumplir con las metas establecidas, por medio de comunicados orales y escritos, gestión de capacitaciones, reuniones, etc.</p> <p>Reconoce en sus colaboradores, el trabajo que desempeñan y la relevancia e impacto en la Institución, de manera personal o escrita, ya sea correos, oficios, públicamente, entre otros.</p>
Toma de Decisiones	<p><b>Proactividad estratégica:</b> Se informa y analiza oportunamente las distintas alternativas y/o posibilidades en una determinada situación, considerando las particularidades del problema, anticipándose a sus consecuencias y riesgos asociados.</p>	<p>Analiza y plantea los problemas como oportunidades de mejora, mismos que plasma en informes, recomendaciones y criterios técnicos.</p> <p>Se anticipa y previene los problemas y situaciones que se le presentan, a través de la investigación y análisis de situaciones.</p>
	<p><b>Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas:</b> Realiza su trabajo a partir de planes y metas, enmarcados en plazos realistas, monitoreando los efectos de sus</p>	<p>Establece y emplea mecanismos de medición, en las tareas que desempeñan los colaboradores a su cargo, como, por ejemplo: presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes de control y seguimiento de tareas.</p> <p>Establece plazos a sus colaboradores, para la entrega de los trabajos asignados, mismo que evalúa por medio de reportes, rendición de cuentas, implementación de cronogramas de trabajo.</p>

	decisiones y dejando registro para aprender de la experiencia.	
<b>Comunicación Efectiva</b>	<p><b>Estrategias de empatía y claridad comunicativa:</b> Tiende a expresarse y escuchar a otros, evitando discordias entre aquello que desea transmitir y lo que realmente expresa, con el fin de favorecer la claridad y precisión en su exposición.</p>	<p>Abre espacios a sus colaboradores, para una comunicación asertiva, por medio de reuniones, actividades, sesiones de trabajo, etc.</p> <p>Expresa sus opiniones a sus colaboradores de una manera amable, franca, abierta, directa, adecuada, con respeto, expresadas en reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p><b>Comunicación estratégica:</b> Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.</p>	<p>Gira a sus colaboradores, instrucciones, y comunica la asignación de tareas y trabajos, de forma oportuna y asertiva, de tal manera que, sean acatadas y cumplidas eficientemente y en el tiempo establecido, mediante circulares, oficios, correos, reuniones, entre otros.</p>
<b>Manejo y Resolución de Conflictos</b>	<p><b>Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto:</b> Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que existan diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.</p>	<p>Busca soluciones concretas, constructivas y objetivas, ante situaciones problemáticas que se presentan entre sus colaboradores, a través talleres de sensibilización, coordinaciones con la Dirección de Gestión del Recurso Humano, como ente moderador, entre otros.</p> <p>Actúa de manera respetuosa e interviene como mediador, en situaciones de conflicto, escuchando ambas partes, analizando la situación, y tomando las decisiones de manera objetiva y asertiva.</p>
	<p><b>Búsqueda de soluciones:</b> Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo a las particularidades de cada situación, atendiendo a las características y necesidades de las personas involucradas.</p>	<p>Genera nuevas ideas y estrategias para resolver conflictos, las cuales comunica a sus colaboradores, en circulares, oficios, correos, reuniones, etc.</p> <p>Trabaja con sus colaboradores, en mecanismos para el planteamiento de problemas, análisis de la naturaleza, gravedad y persistencia de un conflicto, mediante talleres, reuniones, charlas, etc.</p>
	<p><b>Control y manejo emocional:</b> Aborda las situaciones de conflicto de forma asertiva, resguardando el respeto por las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos. Es capaz de afrontar la situación de forma discreta e imparcial, si ofender</p>	<p>Gestiona de forma positiva las emociones y actitudes en situaciones de conflicto, demostrando respeto en el trato a sus colaboradores, compañeros y superiores.</p> <p>Expresa de una manera asertiva, cuando se presentan conflictos, siendo objetivo y analizando de manera objetiva cada una de las situaciones, para emitir una recomendación efectiva en cada uno de los casos.</p>





## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO



	a los demás, ni interponer su opinión de manera agresiva.		
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión:</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>		<b>Documento de referencia:</b>	
<b>Persona responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	