ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Gerente de Construcción de Vías y Puentes			
Estrato	Gerencial	**Clase de puesto**	Gerente de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Ingeniería Civil/Gerencia de Proyectos*/Administración de Empresas* *Las disciplinas académicas atinentes son factibles, siempre y cuando, hayan sido obtenidas, con base en un bachillerato o licenciatura en el área sustantiva del cargo, a saber, Ingeniería Civil.
Ubicación organizacional	Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	**Proceso de trabajo**	Construcción de Vías y Puentes
Jefatura inmediata	Director (a) Ejecutivo (a)	**Jefatura que antecede**	Consejo de Administración

Propósito del Cargo

Realizar labores de tipo gerencial, orientadas a la planeación, organización, dirección, coordinación, control, evaluación, supervisión de las actividades técnicas y administrativas, que se ejecutan en la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes, así como de la ejecución de los contratos de los proyectos constructivo de la infraestructura de la red vial nacional.

Actividades Claves según los Resultados de la Clase

Resultado N° 1 **Administración de la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes** **Coordinación de actividades de la Gerencia de Contratación de Vías y Puentes**	• Gerenciar la labor sustantiva y administrativa que ejecutan las áreas de la Gerencia, encargadas de los proyectos constructivos de infraestructura vial, en todo el país, en procura de que éstas realicen sus labores de acuerdo con los lineamientos institucionales. • Programar, organizar y dirigir los estudios y actividades profesionales y técnicos de los proyectos constructivos de infraestructura de la Gerencia de Construcción Vías y Puentes, en concordancia con la misión y visión del Conavi y mediante los diferentes sistemas tales como SIGEPRO, para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, así como satisfacer las necesidades de los usuarios. • Dirigir de forma eficiente y eficaz los planes elaborados tales como el Plan Nacional de Transportes, Plan Nacional de Desarrollo, Plan Quinquenal y Plan Operativo Institucional (POI),entre otros; garantizando la efectiva implementación y ejecución de los contratos y convenios de rehabilitación, reconstrucción, ampliación y mejoramiento de la Red Vial Nacional en procura de generar valor público, la consecución de los objetivos y la mejora continua de la respuesta de la institución ante las necesidades nacionales. • Asignar, supervisar y evaluar las labores sustantivas y administrativas asignadas los Direcciones de Proyectos y al Departamento de Verificación de la Calidad, así como a sus colaboradores y equipos de trabajo, con el fin de procurar que los proyectos de Construcción Vías y Puentes se realicen de acuerdo con los parámetros contratados y se ofrezcan al usuario final con las características de oportunidad y calidad requeridas. • Redactar, revisar, aprobar y firmar de forma periódica informes técnicos, memorandos, circulares, cartas, actos administrativos finales y otros de similar naturaleza; mediante el estudio y análisis cuidadoso de la documentación en su poder y el diagnóstico de las diversas situaciones que se presentan y que son necesarios para la orientación y ejecución de los procesos y proyectos de la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes del Conavi.

- Establecer y mantener mecanismo de control de los contratos, proyectos y diferentes trabajos y servicios asignados a la Gerencia de Construcción Vías y Puentes, velando porque se brinde un adecuado cumplimiento en concordancia con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Desarrollar altos niveles de eficiencia en la gestión, manejo y utilización de los recursos, valores, equipos, maquinaria, registros, manuales, comprobantes, informes, estadísticas e indicadores de rendimiento y otros documentos, que se asignen o generen producto de las actividades de la Gerencia de Construcción Vías y Puentes del Conavi.
- Gestionar el desarrollo del personal, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, desarrollo de competencias, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.
- Evaluar el cumplimiento de las metas asignadas a los funcionarios de la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes, valorando el rendimiento y su contribución al logro de los objetivos, con el fin de determinar la idoneidad de los funcionarios, la racionalidad de los procesos, las variables que inciden de manera negativa en el buen desempeño, y tomar las decisiones necesarias para mejorar los servicios y el desempeño del Conavi.
- Formular los proyectos de construcción de infraestructura pública, coordinar entre las diferentes etapas de ingeniería que confluyen su ejecución, mejoras en los carteles de licitación, aprobar modificaciones y adendas necesarias, brindar seguimiento, visitas al campo y evaluación de su cumplimento físico y financiero; avalando el pago de consultores, contratistas, proveedores como ejecución del proceso presupuestario. Así como la recepción y aprobación definitiva (finiquito) de dichos proyectos, todo ello tomando como base los informes y recomendaciones de las consultoras contratadas con el fin cumplir con los objetivos y metas del Conavi e implementar mejoras en la Red Vial Nacional o en su defecto recomendar a la Dirección Ejecutiva la suspensión o cancelación de los contratos.
- Representar al Conavi, en reuniones y actividades diversas, en las que se toman decisiones sobre asuntos relacionados con la Construcción de Vías y Puentes Nacionales.
- Coordinar y negociar aspectos de variada índole con el Ministro de Obras Públicas y Transportes, el Consejo de Administración, el Director Ejecutivo e instituciones públicas, empresas privadas y otros a nivel nacional con el fin de definir estrategias que integren los esfuerzos y coadyuven a la toma de acuerdos que favorezcan el logro de objetivos y metas del Conavi y por ende al logro de los planes de desarrollo del país.
- Coordinar las actividades que se desarrollan en la Gerencia de Construcción Vías y Puentes con funcionarios de otras dependencias internas o externas, reuniones con contratistas, ingenieros de proyecto y terceros para la toma de decisiones de importancia para la ejecución de las obras, en procura del trabajo en equipo, con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Resultado N° 2 **Giras y visitas a los proyectos de obra vial**	• Realizar visitas periódicas a los proyectos de obras constatando que los trabajos se realicen de acuerdo a los términos contractuales.
Resultado N° 3 **Aplicación de políticas de construcción vial pública**	• Velar por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen la construcción vial pública. Así como proponer la creación, actualización y modificación de políticas, normas, directrices, objetivos, programas y procedimientos para el correcto desarrollo de los proyectos constructivos de infraestructura en obra pública y su supervisión, procurando la asignación oportuna de los recursos de equipo, humanos y financieros requeridos para el logro de los objetivos del Conavi en concordancia con los planes estratégicos institucionales los plazos establecidos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de la Gerencia de Construcción Vías y Puentes.
Resultado N° 4 **Atención de consultas y asesoría**	• Atender y resolver consultas que le presentan el Consejo de Administración, el Director Ejecutivo, sus colaboradores y público en general, sobre diversos asuntos relativos a la Gerencia de Construcción Vías y Puentes y su quehacer en el Conavi. • Brindar asesoría y apoyo en materia de construcción de infraestructura en obras pública al Ministro de Obras Públicas y Transportes, el Consejo de Administración, el Director Ejecutivo, Unidades Organizativas del Conavi, especialmente en lo relacionado a términos de referencia, evaluación de ofertas, estudios de planos o diseños, integración de comisiones de alto nivel con el fin de facilitar mejorar procedimientos, aclarar la aplicación de regulaciones y dar cumplimiento a las disposiciones técnicas, administrativas y legales que regulan el campo de la ingeniería civil, la resolución de problemas y la toma de decisiones de trascendencia e impacto a nivel institucional y nacional. y términos de referencia.
Resultado N° 5 **Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo**	• Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

Factores de Clasificación Asociados

Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
Trabaja con un alto grado de independencia, planeando, organizando, dirigiendo, coordinando, controlando y supervisando, todas las actividades de la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes, para lo cual toma decisiones de un alto grado de complejidad con impacto a nivel Institucional y Nacional. Es evaluado por el (a) Director (a) Ejecutivo (a), mediante el análisis la capacidad demostrada en la atención de los diversos	Le corresponde planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar las labores de los Directores de Proyectos y el Jefe del Departamento de Verificación de la Calidad, así como al Coordinador Administrativo y del personal administrativo, de la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes.	**Lugares:** Labora dentro de la Institución, en condiciones de trabajo en oficina, sin embargo, debido a su posición jerárquica le corresponde trasladarse eventualmente a diferentes lugares del país, donde se ejecutan las obras viales. De manera semejante, su jornada laboral ordinaria se puede ver afectada por cambios en su horario. Por lo anterior, debe tener capacidad de adaptación a circunstancias cambiantes de forma permanente. **Ambiente:** Se expone a la opinión pública y riesgos psicosociales, provocados por personas que no estén de acuerdo con sus decisiones. Adicionalmente, está expuesto a la radiación de monitores, accidentes de tránsito, condiciones de trabajo en exterior, clima, ruido, lluvia y a represalias y presiones por parte de la ciudadanía, así como de las empresas constructoras. **Condiciones:** Las actividades exigen esfuerzo mental, estando actualizado con el ambiente institucional y nacional, analizar información y considerar situaciones variadas, con el fin de emitir criterio profesional y tomar decisiones de forma eficiente y eficaz. Las condiciones

asuntos, la eficacia y eficiencia de la administración de la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes, por el acierto de las recomendaciones, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos, ejecución de las obras de construcción vial, evidenciada por su capacidad para dirigir la Gerencia, así como el impacto favorable de las decisiones tomadas.		citadas pueden generar presión física y emocional, bajo las cuales si no se tiene equilibrio podrían degenerar en enfermedades e incapacidades temporales, debido a la necesidad de conjuntar los intereses de la Institución y de los usuarios, la complejidad de las situaciones presentadas y el vencimiento de los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.
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**
Realiza labores de tipo gerencial, siendo responsable de planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar todas las acciones de la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes, le corresponde proponer y velar por la creación, actualización y modificación de políticas, normas, directrices, objetivos, programas y procedimientos para el correcto desarrollo de los proyectos constructivos de infraestructura en obra pública y su supervisión, procurando la asignación oportuna de los recursos de equipo, humanos y financieros requeridos para el logro de los objetivos del Conavi, en concordancia con los planes estratégicos institucionales los plazos establecidos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de la Gerencia de Construcción Vías y Puentes. Tiene un alto grado de responsabilidad por el cumplimiento, riesgos y la toma de decisiones, relacionadas con la construcción de infraestructura vial, a través de contratos y convenios con terceros para garantizar condiciones óptimas de operación, mediante un proceso de mejora continua y en armonía	Debido a la jerarquía del cargo, las actividades desarrolladas requieren de relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones, empresas públicas y privadas, las cuales deben ser establecidas con diplomacia y calidez, confidencialidad, tacto y afabilidad en procura de un diálogo armonizo y basado en el respeto, representando los intereses del Conavi y fortaleciendo la imagen institucional.	Tiene bajo su responsabilidad: Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Vehículo institucional Teléfono celular Administración, planificación, control, supervisión y fiscalización de los recursos económicos asignados al Conavi, para los proyectos de construcción de obra vial Optimizar los recursos humanos, financieros Fondos públicos

con el ambiente, así como comprometida con el bienestar y desarrollo del país. El Gerente de Construcción de Vías y Puentes, es además un asesor técnico, en materia constructiva y en la toma de decisiones de trascendencia nacional en todos los niveles de la organización, para lo cual se hace indispensable cuente con la competencia de analizar alternativas, estar pendiente del ambiente nacional, el marco jurídico vigente, detectar, anticipar y resolver situaciones conflictivas o emergentes de diversa naturaleza, de forma eficiente y eficaz (bajo criterios de oportunidad, calidad y costo) para la Institución y el ámbito nacional. El desempeño deficiente en este cargo podría generar responsabilidades administrativas, civiles, sociales y/o penales, pues tiene relación directa con el interés público y el desarrollo socioeconómico del país. La mayor consecuencia del error es el impacto de sus decisiones, ya que es responsable de los proyectos constructivos de infraestructura en la Red Vial Nacional y por la implicación que estas tienen sobre la movilidad, accesibilidad y desarrollo social y económico de las comunidades, así como en la vida de los habitantes. Lo anterior, puede generar situaciones conflictivas de gran magnitud y consideración con consecuencias difícilmente salvables en términos de impacto financiero o de desarrollo del país. De manera semejante, puede afectar de forma directa los planes, generando atrasos, daños y riesgos en los proyectos constructivos estratégicos de la infraestructura de la Red Vial Nacional, afectar la calidad del servicio y la imagen institucional. El cumplimiento sin estándares de eficiencia y eficacia, puede generar daños morales, materiales y humanos.		

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Requerimientos Específicos	
Requisitos específicos	Académicos: • Licenciatura o posgrado en una carrera atinente al cargo o a la especialidad del puesto Experiencia: • Diez años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la Gerencia o Administración de proyectos, Ingeniería Civil o Ingeniería en Construcción • Cinco años de supervisión de personal profesional Legales: • Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo • Licencia de conducir, cuando el puesto lo exija • Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República • Rendición de la garantía o póliza de fidelidad o caución • Rendición de cuentas en informe final de gestión
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	• Administración y gerencia de proyectos • Procesos constructivos de obra pública • Ley de Contratación Administrativa • Ley de Control Interno • Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública

Competencias		
Tipo de competencia	**Nombre de la competencia**	**Nivel de dominio**
Transversales	1.Compromiso con el servicio público	Destacado
	2.Integridad en el desempeño de la Función Pública	Destacado
Del Grupo Ocupacional	1.Liderazgo	Destacado
	2.Visión Estratégica	Destacado
	3.Toma de Decisiones	Destacado
	4.Comunicación Efectiva	Destacado
	5.Manejo y Resolución de Conflictos	Destacado

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Evidencias		
COMPETENCIAS	**COMPORTAMIENTOS**	**EVIDENCIAS**
Compromiso con el servicio público	**Adhesión a valores del servicio público:** Es una persona referente a seguir, por cuanto se aliena y promueve en cada lugar que se desenvuelve, el compromiso con el servicio público, encarnando en cada una de sus acciones, los valores de la institución y la función pública.	Aplica los valores personales e institucionales en su puesto de trabajo, y por ende, en la ejecución de sus labores, siendo transparente e íntegro en su actuar, e inculcando en los colaboradores a su cargo la importancia de la ética y valores, por medio de actividades, talleres, comunicados orales y escritos, lineamientos, etc. Manifiesta un comportamiento responsable y ético en el desempeño de sus funciones, el cual aplica en las recomendaciones y criterios técnicos emitidos en informes, toma de decisiones, así como en asesorías, manejo de personal, relaciones con compañeros sus colaborares, compañeros, superiores, etc.
	Involucramiento y compromiso: Expresa en cada una de sus acciones y palabras, los valores, políticas y objetivos que implica el compromiso público, como persona servidora del país. Inspira al personal de la institución al comprometerse más allá de lo requerido para el cargo.	Demuestra un compromiso en el desempeño de sus funciones, apegado a los valores, políticas y objetivos institucionales, aplicado en la gestión administrativa y técnica de la unidad organizativa bajo su responsabilidad, debiendo rendir cuentas por medio de informes de labores, cumplimiento de plazos, sesiones de trabajo, correos, oficios, entre otros. Impulsa propuestas que coadyuven al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, las cuales, involucra a los servidores del Conavi, mediante programas, planes, reuniones, actividades, entre otros.
	Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: Permanentemente se preocupa por las y los demás (equipos, ciudadanía) y promueve en otras personas la importancia de atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias. Motiva para que se valoren las necesidades de estos entes y personas, promoviendo acciones que permitan anticiparse a sus requerimientos, tomando en cuenta las posibles repercusiones y la obtención de su satisfacción.	Satisface las necesidades de atención de los usuarios internos, externos y de la ciudadanía en general, mediante programas de trabajo, proyectos, entre otros. Comprende tanto la función de la Institución, como su papel en el desarrollo del país, a través de conocimientos adquiridos en capacitaciones, reuniones, sesiones de trabajo, investigación de leyes, normas, lineamientos, etc.

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Integridad en el desempeño de la Función Pública	**Probidad (actuación intachable):** Es una persona referente por su integridad, puesto que propicia y mantiene una actitud honesta y transparente en todos los aspectos del trabajo, destacando por la coherencia, rectitud e impacto que su actuación conlleva.	Aplica un juicio crítico ante la corrupción u otra manifestación deshonesta, por medio del análisis de casos, investigaciones, informes técnicos, recomendaciones, entre otros. Observa una conducta intachable, desempeño honesto y leal de la función pública, por medio de la práctica y transmisión de valores a sus colaborados, en reuniones, circulares, lineamientos, etc.
	Buen uso de los recursos (transparencia): Establecer mecanismos que permitan resguardar el adecuado uso de los recursos públicos y se asegura que los mismos sean comprendidos y acogidos por las personas funcionarias.	Promueve la implementación de medios para proteger la utilización de los recursos públicos, a través de circulares, lineamientos internos, actividades, informes, entre otros. Aplica los reglamentos, normativas, legislación, referentes a la custodia de los fondos públicos, que comunica a sus colaboradores en circulares, correos, reuniones, etc.
Liderazgo	**Gestión del Talento Humano:** Vela por el mejoramiento continuo de las competencias de su personal y desarrolla planes para asegurar la continuidad de la carrera administrativa del mismo. Reconoce y promueve aquellas y aquellos colaboradores cuyo desempeño es destacado, contribuyendo así al prestigio y crecimiento profesional y organizacional constituyendo un ejemplo a seguir en el potenciamiento del talento humano.	Promueve el crecimiento profesional, de los colaboradores a su cargo, a través de capacitaciones, sesiones de trabajo, reuniones de realimentación de conocimientos, réplicas de cursos, involucramiento en propuestas de mejora, entre otros. Promueve actividades de reconocimiento y agradecimiento a sus colabores por el trabajo desempeñado y explica con claridad los mecanismos de reconocimiento que utiliza, a saber: oficios, correos, reuniones, entre otros.
	Clima y ambiente colaborativo: Inspira a otras personas por cuanto crea ambientes de trabajo armónico, respetuoso, equitativo y colaborativo e	Propicia un buen ambiente laboral a los colaboradores a su cargo, mediante el respeto, comunicación, buen trato, participación, reconocimiento, actividades de integración, empatía, motivación, etc. capacitaciones, comunicación oral y escrita, a saber, sesiones de trabajo, reuniones, etc. Promueve un ambiente de apoyo entre los colaboradores a su cargo, por medio de una comunicación asertiva, ya sea de manera verbal o por escrito (correos, oficios, lineamientos, normas).

	identifica y administra los distintos factores que en la organización condicionan el ambiente laboral y los resuelve. Es una persona reconocida por la calidad del clima laboral que lidera.	
	Orientación a resultados: Es un ejemplo a seguir por las metas alcanzadas con excelencia, incluso va más allá y se propone metas desafiantes. Se esfuerza para motivar a otras personas, para que realicen sus actividades de la mejor manera posible, transmitiendo la relevancia de orientarse y aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Aplica los indicadores de medición existentes para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a los colaboradores bajo su responsabilidad, verificando que el trabajo se ejecute con calidad, y prontitud, utilizando bitácoras de trabajo, informes de labores, reportes, estado de resultados y cumplimiento de objetivos y metas en plazos establecidos. Evalúa la conexión entre los resultados obtenidos en el desempeño de las labores de los colaboradores, con los recursos utilizados (equipos, tecnológicos, administración del tiempo, suministros, entre otros), por medio de informes de resultados, revisión y seguimiento de funciones asignadas, reuniones de seguimiento, etc.
Visión Estratégica	**Anticiparse y actualizarse (visión futura):** Se mantiene actualizado con respecto a las últimas tendencias de su área y del sector, visualizando el futuro en su campo de acción. Incorpora estratégicamente los cambios del mercado y del contenido para maximizar el beneficio y agregar valor a la administración pública.	Demuestra un conocimiento integral y actualizado del campo de actividad que desempeña, el cual lo aplica en planes de trabajo, organización, dirección, control y seguimiento de las labores de sus colaboradores, por medio de bitácoras, cronogramas de trabajo, informes de labores, inventarios de labores, tanto en la gestión administrativa, como técnica de la unidad organizativa a su cargo. Aplica un pensamiento estratégico, previendo circunstancias por venir, analizando constantemente la realidad institucional, en sesiones de trabajo, investigaciones, presentación de informes técnicos, recomendaciones, etc.
	Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión: Es una persona reconocida por ser "visionaria y humana" que toma decisiones considerando las consecuencias a futuro, tanto para quienes forman de su equipo de trabajo, así como para la organización misma y la ciudadanía, que se	Se encuentra anuente a los cambios institucionales, políticas, directrices, lineamientos, normas, etc. emitidos por instancias superiores, mismas que realimenten a sus colaboradores en oficios, informes circulares, etc. Cumple e implementa en su unidad organizativa, los cambios institucionales, políticas, directrices, lineamientos, normas, etc. emitidos por instancias superiores, girando instrucciones a los colaboradores a su cargo, en circulares, oficios, correos, reuniones, planes y programas de trabajo, entre otros.

	favorece de su servicio, además de su capacidad para inspirar a otras personas hacia el desarrollo e incorporación de innovaciones que permitan optimizar y agregar valor a su trabajo y al trabajo del equipo.	
	Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público): Es un ejemplo de motivación e innovación, inspira y empodera a otras personas, a liderar proyectos de innovación que agreguen valor público y promueve la confianza entre las y los colaboradores para el máximo desarrollo de sus competencias.	Promueve iniciativas para los procesos de cambios institucionales, en donde involucra a sus colaboradores, en reuniones, sesiones de trabajo, circulares, oficios, entre otros. Proporciona el apoyo necesario de sus superiores, para dirigir a sus colaboradores en procesos de cambio, incentivándolos para capacitarse y realimenten a sus compañeros, actividades de sensibilización para la adaptación a los cambios.
Toma de Decisiones	**Proactividad estratégica:** Considera todas las variables y factores involucrados en la problemática, ponderando de forma efectiva los riesgos, costos e implicaciones de las decisiones en el corto, mediano y largo plazo, para establecer los planes de acción a seguir.	Conoce los problemas y encauza las soluciones, recomendando planes de mejora.
	Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas: Diseña e implementa sistemas de seguimiento y control que le permiten monitorear los resultados progresivos de las decisiones y tomas acciones	Aplica mecanismos para la fiscalización de las labores que desempeñan los colaboradores a su cargo, a través de informes de resultados, reportes, resultados obtenidos de metas encomendadas, control de gestiones, seguimientos de plazos, entre otros.

	oportunamente, generando mejoras a los sistemas de trabajo y planificación.	
Comunicación Efectiva	**Estrategias de empatía y claridad comunicativa:** Promueve el intercambio claro, preciso y respetuoso de la información, necesaria para el logro de los objetivos de la institución. Se expresa utilizando los recursos verbales y no verbales de los que dispone (actitud corporal, gestos, tono de voz), logrando trasmitir efectivamente sus mensajes. Su escucha es activa, y aun cuando su opinión es adversa, es capaz de expresarla sin generar rechazo o molestia en la otra persona y a su vez toma en consideración las demás opiniones.	Emplea escucha activa y empática con sus colaboradores, compañeros, superiores, usuarios internos y externos, atiende consultas, asesora, y a su vez utiliza medios de comunicación escrita como circulares, oficios, correos, etc. Refuerza la comunicación formal e informal, mediante reuniones, correos, oficios, circulares, planes y programas de trabajo, entre otros.
	Comunicación estratégica: Utiliza el lenguaje oral y escrito de forma estratégica, con la asertividad y precisión que requieren los distintos escenarios a los que se enfrenta. Es referente para las personas, por la capacidad de expresión y convencimiento que posee mediante el lenguaje, movilizando a otras personas, en función de las prioridades que se han definido y el establecimiento de estrategias y acciones que aseguren la fluidez de la información y la realimentación en su equipo y la organización.	Diversifica los canales de comunicación de una manera asertiva, es decir, personalmente, correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios, circulares, cápsulas informativas, entre otros. Emplea una comunicación asertiva, para la percepción-satisfacción de los procesos informativos y su repercusión en los niveles de calidad en sus productos y servicios, ya sea mediante cápsulas informativas, coreos, reuniones, etc.

Manejo y Resolución de Conflictos	**Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto:** Se reconoce por su estilo de gestión, que incentiva el diálogo y participación de todas las personas en la generación de soluciones a los conflictos que se presentan, siendo un ejemplo e inspiración de respeto, tolerancia y empatía en todo momento. Genera espacios para que las personas puedan compartir sus ideas y opiniones sobre distintas situaciones, en forma respetuosa y constructiva.	Propicia la comunicación y el respeto en situaciones de conflicto, analizando las situaciones, realizando talleres y/o sesiones de sensibilización, comunicación asertiva, reuniones, charlas, etc. Promueve un flujo de comunicación efectivo en el que todos puedan exponer su punto de vista, cuando se presentan conflictos, brindado un clima de confianza entre sus colaboradores, en sesiones de trabajo, reuniones, entre otros.
	Búsqueda de soluciones: Es un ejemplo en términos de su capacidad de analizar e identificar las diversas variables involucradas en un conflicto, puesto que es capaz de proveer elementos que otras personas no logran identificar e incorporar estrategias de solución. Esto dado que no sólo conoce muy bien a quienes le rodean, sino que también es una persona sistemática en la incorporación de información y aprendizaje en torno a las situaciones de conflicto que le ha tocado enfrentar directa e indirectamente.	Fomenta el arbitraje, facilitación, negociación, mediación e indagación, ante situaciones de conflicto, a través de reuniones de trabajo atención de colaboradores, análisis de situaciones y toma de decisiones. Desarrolla un plan para trabajar lo conflictos que se presentan, a saber, reuniones, mediaciones, talleres, intervenciones, entre otros.
	Control y manejo emocional: La asertividad, mesura y capacidad con que enfrenta las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de	Desarrolla prácticas de manejo y control de emociones, a través de capacitaciones, talleres, conversatorios, entre otros. Enfrenta situaciones y conflictos que se le presenten en el lugar de trabajo, de una manera asertiva, comunicativa y con un buen manejo de las emociones, implementando las medias correctivas de manera objetiva y con asertividad, a través de comunicados, informes, circulares, correos, etc.

	pares, relación con jefatura y/o distintos equipos, inspira a otras personas a esforzarse por expresar sus emociones y opiniones de manera constructiva.		
Control de Actualizaciones			**N° de Versión:**
Aspecto modificado:		**Documento de referencia:**	
Persona responsable:		**Fecha:**	