

Gestor de Calidad-Unidad Ejecutora			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Ingeniería Industrial
Ubicación organizacional	Unidad Ejecutora	Proceso de trabajo	Gestión y Asesoría en el control de la calidad de proyectos constructivos específicos de interés nacional.
Jefatura inmediata	Gerente de Unidad Ejecutora	Jefatura que antecede	Director (a) Ejecutivo (a)
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores que se caracterizan por ser de naturaleza profesional, que exigen un criterio experto en materia de ingeniería industrial, para la atención de gestiones y asesoría de la calidad de proyectos constructivos, manera oportuna y expedita al Gerente de la Unidad Ejecutora y al Director Ejecutivo.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Asesoría	<ul style="list-style-type: none"> Emitir criterio para el aval respectivo, en torno a la planificación de las diferentes etapas del proyecto, con el fin de garantizar que la calidad se encuentre presente y sea un factor directo a considerar en las planificaciones. Asesorar al Gerente del Proyecto y Directores, lo pertinente a la gestión de calidad, durante el proyecto, brindando consejos técnicos y procedimientos a seguir en sus diferentes fases, a saber: planeamiento, control, aseguramiento y mejoras en la calidad del proyecto. Elaborar en conjunto con el Gerente, los actos administrativos que en materia de gestión de calidad se requieran, analizando el acervo documental y demás actuaciones. Elaborar, revisar y aprobar el Plan de Calidad de la Unidad Ejecutora, a través del cual se detalla cómo debe ser el proceso que garantice la calidad del proyecto, y procesos, con el fin de dar respuesta a cuestiones como qué acciones se llevarán a cabo, qué recurso serán necesarios o quienes serán los encargados de aplicar el plan en la Unidad y del Fideicomiso, dentro del marco de acción de las competencias indelegables de los Fideicomitentes. Fiscalizar y velar por el cumplimiento de las obligaciones técnicas y procedimentales en materia de gestión de calidad, señaladas tanto en el fideicomiso, en los distintos contratos establecidos, así como en los lineamientos emitidos por instancias competentes, efectuando inspecciones de campo e informando sus hallazgos al Gerente para la toma de decisiones 		
Resultado N° 2 Gestión, control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que permita establecer las bases para el desarrollo e implantación del mismo, con forme a las necesidades de las partes interesadas. Determinar el alcance del SGC, desarrollar la política de calidad, establecer los requerimientos y normativa que regula la materia, identificar los procesos y su secuencia, definir autoridades y responsabilidades, determinar cómo cumplir los requerimientos de las Normas ISO y demás normas y lineamientos que regulan la materia en la Unidad y en el Fideicomiso, dentro del marco de acción de las competencias indelegables de los Fideicomitentes. Diseñar indicadores para el SGC, con el fin de medir y tener una representación cuantificable de los logros obtenidos, respecto a los objetivos y metas propuestas, calidad, eficiencia y eficacia de la Unidad y del Fideicomiso, dentro del marco de acción de las competencias indelegables de los Fideicomitentes. Llevar a cabo el control estadístico de los procesos y su ajuste, además de los planes de inspección y control y seguimiento de acciones correctivas, la Unidad y del Fideicomiso, dentro del marco de acción de las competencias indelegables de los Fideicomitentes. Revisar, conjuntamente con el Gerente, los planes, programas, procedimientos o manuales que estén bajo el ámbito de su responsabilidad, analizando el acervo documental y proponiendo los ajustes de rigor en el caso de ser requerido, con el fin de contar con herramientas actualizadas y veraces. Coordinar con el Gerente, Director Financiero y Encargado de asuntos jurídicos, lo correspondiente a la determinación de las causales, para la imposición de multas por incumplimientos de compromisos contractuales, por parte de alguno de los actores involucrados, según se establezca en los contratos, informando sobre los incumplimientos detectados y generando, los actos administrativos que correspondan en la Unidad y del Fideicomiso, dentro del marco de acción de las competencias indelegables de los Fideicomitentes. Coordinar con el responsable del diseño e implementación del Programa de Control de Calidad del Proyecto y del Plan de Muestreo Aleatorio, de que se tomen las muestras, de la ejecución de los ensayos y la emisión de constancias de calidad y de los Certificados Finales de Calidad, conforme a la normativa técnica y Disposiciones Generales vigentes. 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con la UAP la verificación que el Programa de Control de Calidad presentado por el contratista de la obra, el cual, debe contener el nombre de los ensayos propuestos a realizar, la designación según la norma de referencia (Norma Nacional, ASTM, AASHTO o similar), frecuencia, sitio de muestreo (centro de producción (agregados, elementos prefabricados, etc.), plantas mezcladoras o dosificadoras, camión transportador o planta), según sean los materiales a incorporar en la obra para cumplir con el objeto del Contrato • Velar, evaluar y supervisar la implementación de sistemas de trabajo, procedimientos, métodos y control interno para la ejecución de diversas actividades con el fin identificar riesgos y disminuir la probabilidad de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra el logro de los objetivos de la Unidad y del Fideicomiso. • Formular programas de trabajo en materia de gestión de calidad, solicitando la asignación oportuna de los recursos materiales, humanos y financieros requeridos para el logro de los objetivos propuestos. 	
<p>Resultado N° 3 Coordinación y atención al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender y resolver dudas y consultas del gerente, directores, dirección ejecutiva, dependencias del CONAVI y del MOPT, fiduciario, UAP, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas, así como público en general, relativos a la gestión de calidad del proyecto y cumplimiento de normas, ofreciéndole a los actores mencionados respuestas veraces y oportunas de los temas consultados. • Asistir a reuniones con superiores, compañeros de trabajo o personeros del fiduciario, de la UAP, de otras entidades (públicas y/o privadas), con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas, evaluando los sistemas de trabajo y realizando los ajustes pertinentes a efectos de mejorar la calidad en la obra. • Realizar otras labores propias del cargo. 	
<p>Factores de Clasificación Asociados</p>		
<p>Independencia</p>	<p>Supervisión ejercida</p>	<p>Entorno de trabajo</p>
<p>El Gestor de Calidad, laborará con independencia, aplicando principios, técnicas y procedimientos en la materia, requiriendo una profesión que le permita la ejecución de sus labores, así como de amplia experiencia en el campo de la gestión de calidad, para asesorar al Gerente General de la Unidad Ejecutora. Debido a la naturaleza de su labor, deberá brindar recomendaciones de forma directa a la Gerencia General, por lo tanto, su labor será evaluada según la calidad del trabajo realizado, la oportunidad de los informes que presenta, la iniciativa en el desarrollo de su gestión, la capacidad demostrada en la atención de los diversos asuntos, la contribución al trabajo en equipo, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, entre otros.</p>	<p>Le podría corresponder dirigir y orientar personal operativo, técnico y profesional, razón por la cual asume responsabilidad por la oportunidad y calidad de las labores encomendadas a éstos. En su condición de gestor de calidad, le corresponderá coordinar con otros funcionarios tanto de la Unidad Ejecutora, como de la Unidad Administradora del Proyecto, coordinar y planear actividades con equipos de trabajo, con el fin de cumplir los objetivos trazados. Adicionalmente, deberá supervisar el actuar de la empresa encargada de la obra, Unidad Administradora del Proyecto, y demás actores.</p>	<p>Lugares: Laborará en un ambiente mixto, en donde una parte de su tiempo laboral, se desarrollará en un ambiente normal de oficina, y la otra en el proyecto a ejecutar, lo que conllevará a frecuentes giras y desplazamiento al lugar, esto con el fin de coordinar, supervisar y controlar que las actividades se ejecuten según los parámetros de calidad.</p> <p>Ambiente: Trabajo sedentario. El trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo que le expone a radiación de monitores. Debido al cumplimiento requerido de la calidad de la obra o bien en los trámites que se realicen, y el compromiso de garantizar la satisfacción de los usuarios y debido al impacto económico que un error podría generarle al país, la persona estará sometida a laborar bajo estrés y presión, lo cual podría repercutir en su salud.</p> <p>Condiciones: El cargo demandará un esfuerzo mental considerable, ya que le corresponderá analizar información y situaciones diversas en materia de calidad que se presentan a lo largo del proyecto, además deberá elaborar informes y emitir criterios con el fin promover una toma de decisiones por parte del Gerente General oportuna y conveniente.</p>
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo. No obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	

Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>El Gestor de Calidad será responsable de aplicar y cumplir de forma correcta las normas nacionales e internacionales de calidad, la definición de parámetros, políticas y principios de gestión de calidad, además de asesorar para la toma de acciones en la implementación de medidas correctivas y el cumplimiento oportuno de los requerimientos establecidos en las normas de calidad, así como la realización de auditorías de calidad y detectar oportunidades de mejora. Garantizando que los procesos y/o servicios se estén efectuando según lo establecido y que logren cumplir con las expectativas del usuario y por ende satisfacer las necesidades reales del país. La aplicación de criterios faltos de solidez técnica que puedan ser de gran magnitud y consideración, y en algunos casos, de difícil reparación, podrían hacer incurrir en error en la toma de decisiones al Gerente, Directores y otros actores involucrados en el Fideicomiso, lo que podría generar incumplimiento en las metas establecidas, atrasos o bien pérdidas en el proyecto. La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. En algunos casos, los errores podrían generar responsabilidades de diversa índole, como civil penal y administrativa</p>	<p>Las relaciones de trabajo que deberá mantener quien ocupe el puesto serán de coordinación y asesoría en materia de calidad al Gerente General, personeros de organismos internacionales, nacionales, empresa contratista, Unidad Administradora del Proyecto, Fiduciario, compañeros de la Unidad Ejecutora, distintas dependencias del Conavi y del MOPT, e instituciones públicas, privadas y público en general.</p>	<p>Su acción deberá desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público y al Fideicomiso, debe responsabilizarse por que las actividades que se desarrollen cumplan con los estándares de calidad y objetivos del proyecto, garantizando la optimización de los recursos humanos, materiales y tecnológicos</p>
Requerimientos Específicos		
<p>Requisitos específicos</p>	<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	<ul style="list-style-type: none"> Con conocimientos en las normas, legislación, objetos contractuales, fideicomisos, así como también del marco jurídico costarricense en materia de ingeniería industrial, procesos de calidad, normas internacionales y nacionales de calidad, Administración de proyectos, entre otros. 											
Competencias												
Tipo de competencia	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre de la competencia</th> <th>Nivel de dominio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Transversales</td> <td>1. Compromiso con el servicio público Avanzado</td> </tr> <tr> <td>2. Integridad en el desempeño de la función pública Avanzado</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Del Grupo Ocupacional</td> <td>1. Análisis y solución de situaciones Destacado</td> </tr> <tr> <td>2. Acción estratégica e innovadora Destacado</td> </tr> <tr> <td>3. Gestión de la Calidad Destacado</td> </tr> <tr> <td>4. Sensibilidad tecnológica Avanzado</td> </tr> <tr> <td>5. Trabajo colaborativo Destacado</td> </tr> </tbody> </table>	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. Análisis y solución de situaciones Destacado	2. Acción estratégica e innovadora Destacado	3. Gestión de la Calidad Destacado	4. Sensibilidad tecnológica Avanzado	5. Trabajo colaborativo Destacado
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. Análisis y solución de situaciones Destacado											
	2. Acción estratégica e innovadora Destacado											
	3. Gestión de la Calidad Destacado											
	4. Sensibilidad tecnológica Avanzado											
	5. Trabajo colaborativo Destacado											
Evidencias												
Competencia	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Comportamiento</th> <th>Evidencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Compromiso con el servicio público Adhesión a valores del servicio público Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con la institución y el servicio público</td> <td>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.</td> </tr> <tr> <td>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.</td> </tr> <tr> <td>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.</td> <td>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. 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.</td> </tr> <tr> <td>Preocupación y empatía por la</td> <td>Atiende de manera satisfactoria las consultas que se le realizan, tanto a nivel interno como externo, lo cual se</td> </tr> </tbody> </table>	Comportamiento	Evidencia	Compromiso con el servicio público Adhesión a valores del servicio público Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con la institución y el servicio público	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.	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.	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.	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. 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.	Preocupación y empatía por la	Atiende de manera satisfactoria las consultas que se le realizan, tanto a nivel interno como externo, lo cual se		
Comportamiento	Evidencia											
Compromiso con el servicio público Adhesión a valores del servicio público Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con la institución y el servicio público	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.											
	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.											
	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.	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. 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.										
Preocupación y empatía por la	Atiende de manera satisfactoria las consultas que se le realizan, tanto a nivel interno como externo, lo cual se											

	<p>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>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 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>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>Análisis y solución de situaciones</p>	<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>Autonomía /toma de decisiones</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>Realiza un adecuado análisis del riesgo y toma las previsiones necesarias para afrontarlos, lo cual se evidencia</p>

	<p>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>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>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 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>
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.</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</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</p>

	<p>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>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>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</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>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>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 tecnologías 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 transmisión 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 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 transmisión 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</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>

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>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>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>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:	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	