

MEMORANDO RRHH-0148-2022

PARA: **ABG. ALEXANDER MARADIAGA**
Oficial de Información Pública

DE: **LIC. MARIBEL MARTINEZ PLATA**
Sub-Gerente de Recursos Humanos

ASUNTO: **INFORMACION PARA PORTAL UNICO DE TRANSPARENCIA**

FECHA: **JULIO 14, 2022**

Deseándole éxitos en sus funciones diarias y en respuesta a la solicitud recibida por medio el Portal Único de Transparencia y cuya respuesta compete a esta Sub Gerencia de Recursos Humanos, se adjuntan al presente las funciones de los puestos detallados:

1. Jefe de monitoreo o seguimiento
2. Auxiliar analista de datos
3. Gerente de planificación
4. Mantenimiento
5. Oficial de Bienes
6. Técnico de archivo

Sin otro particular, le saludo.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Cargo:	Jefe de Monitoreo y Seguimiento	Fecha de Actualización:	25/02/2021
Objetivo:	Controlar y velar porque se lleven a cabo los Proyectos Estratégicos establecidos y ser responsable del monitoreo operativa, técnica de IHTT y su respectiva gestión.	Reporta a:	Gerencia de Planificación y Gestión por Resultados
		Proceso/Área:	Direccionamiento Estratégico

FUNCIONES (Que hace)	CONTROLES CLAVE (Que controla)	DECISIONES CLAVE (Que decide)	RESULTADOS (Que logra)	PARTES INTERESADAS (A quien satisface)	MEDIDAS DE DESEMPEÑO (Como demostrar los resultados logrados)
Coordinar la actualización del Sistema de Información Gerencial (SGPR) que refleje la información de la planificación de Actividades, que permita el seguimiento y evaluación sobre la ejecución de los planes de gobierno.	La información brindada por las diferentes áreas del IHTT sea la misma que se estableció en la matriz de Gestión por resultados.	Verificar que la información sea válida a la que estableció en la matriz de Gestión por Resultados	Toma de decisiones sobre el avance y cumplimiento de las metas de prioridad nacional contemplada en la Visión de País	IHTT	Nota obtenida a final del año por la secretaria de Coordinación de Gobierno.
Gestionar la información concerniente al monitoreo y avance de ejecución del Plan Operativo Anual (POA-PRESUPUESTO)	Verificar que todas las Gerencias y Unidades del IHTT establezcan sus necesidades correspondientes a los objetivos y metas alcanzadas durante todo el año.	Realizar un estudio de los POA de años anteriores, verificando el cumplimiento de los objetivos si se cumplieron o quedaron sin cumplirse.	Cumplimiento de metas y objetivos	IHTT	Matriz POA cargada en SEFIN
Participar en los procesos de calidad y mejora continua de la Institución.	Monitorear y darle seguimiento al cumplimiento de los procesos.	Monitoreo semanal y rendición de cuenta a la gerencia de Planificación.	Creación de procesos en las diferentes unidades del IHTT	IHTT	Cantidad de Procesos
Apoyar a todas y cada una de las Gerencias de la institución en la elaboración de su Plan Operativo Anual.	Reuniones con cada una de las Gerencias y unidades para conocer las necesidades que tengan.	Brindarle a cada una de las Unidades el presupuesto o instrumentos para que puedan cumplir con sus objetivos.	Cumplimiento de metas y objetivos	IHTT	Matriz POA cargada en el IHTT

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación	Profesional Universitario de las Carreras de Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o afines, Preferiblemente con Maestría en Proyectos, Calidad o afines.
Conocimientos	Gestión Administrativa y de Planificación
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Pensamiento analítico • Pro-actividad • Orientado a trabajo en equipo • Orientación a resultados • Capacidad de trabajar bajo presión
Experiencia	Mínimo 1 año de experiencia

FUNCIONES	ACTIVIDADES	COMPETENCIAS DE GESTIÓN		
		ESTRATÉGICAS	INTERNAS	PERSONALES
Coordinar la actualización del Sistema de Información Gerencial (SGPR) que refleje la información de la planificación de Actividades, que permita el seguimiento y evaluación sobre la ejecución de los planes de gobierno.	Recopilación, validez de información y carga en la plataforma de SGPR	<i>Gestión de recursos</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestión del tiempo</i>
Gestionar la información concerniente al monitoreo y avance de ejecución del Plan Operativo Anual (POA-PRESUPUESTO)	Recopilación de las diferentes necesidades del IHTT	<i>Gestión de Recursos</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestión del tiempo</i>
Participar en los procesos de calidad y mejora continua de la Institución.	Seguimiento y Monitoreo de los Procesos de las diferentes unidades.	<i>Gestión de Recursos</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestión del tiempo</i>
Apoyar a todas y cada una de las Gerencias de la institución en la elaboración de su Plan Operativo Anual.	Brindar capacitaciones de los diferentes instrumentos de planificación.	<i>Gestión de recursos</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestión del tiempo</i>

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS DE GESTIÓN

	Visión de negocio	Reconoce y aprovecha las oportunidades, los peligros y las fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.
	Resolución de problemas	Identifica los puntos clave de una situación o problema complejo, y tiene capacidad de síntesis y de toma de decisiones.
ESTRATÉGICAS	Gestión de recursos	Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz para obtener los resultados deseados.
	Orientación al cliente	Responde con prontitud y eficacia a las sugerencias y necesidades del cliente.
	Red de relaciones efectivas	Desarrolla y mantiene una amplia red de relaciones con personas clave dentro de la empresa y del sector.
	Negociación	Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad.
INTERNAS	Comunicación	Comunica de manera efectiva, empleando tanto procedimientos formales como informales, y proporciona datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones
	Organización	Asigna objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planifica su seguimiento.
	Empatía	Escucha, tiene en cuenta las preocupaciones de los demás y respeta sus sentimientos.
	Delegación	Se preocupa de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos.
	Acompañamiento	Ayuda a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales.
	Trabajo en equipo	Fomenta un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros de su equipo y los estimula hacia el logro de los objetivos comunes.
PERSONALES	<i>Iniciativa</i>	Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

	Creatividad	Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presentan.
	Autonomía personal	Toma decisiones con criterio propio, no como resultado de una simple reacción a su entorno.
	Disciplina	Hace en cada momento lo que se ha propuesto realizar, sin abandonar su propósito a pesar de la dificultad de llevarlo a cabo.
	Concentración	Mantiene un alto grado de atención ante uno o varios problemas durante un largo periodo de tiempo.
	Autocontrol	Controla sus emociones y actúa de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.
	Gestión del tiempo	Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada y ejecutándolas en el tiempo previsto.
	Gestión del estrés	Mantiene el equilibrio personal ante situaciones de especial tensión.
	Gestión del riesgo	Toma decisiones adecuadas en situaciones de gran responsabilidad y alto grado de incertidumbre.
	Autocritica	Evalúa con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda. Autoconocimiento Conoce sus puntos fuertes sus puntos débiles, tanto en el ámbito profesional como personal. Cambio personal Cambia sus comportamientos. Con el fin de fortalecer sus puntos fuertes y superar sus puntos débiles.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Cargo:	Auxiliar de Analista de Datos	Fecha de Actualización:	06-12-2020
Objetivo:	Brindar el apoyo necesario al Analista de datos para el desarrollo de tecnología de información que ayude a agilizar y automatizar los procesos en las diferentes áreas de la Institución.	Reporta a:	Gerente de TICCA
		Proceso/Área:	TICCA

FUNCIONES (Que hace)	CONTROLES CLAVE (Que controla)	DECISIONES CLAVE (Que decide)	RESULTADOS (Que logra)	PARTES INTERESADAS (A quien satisface)	MEDIDAS DE DESEMPEÑO (Como demostrar los resultados logrados)
Instalación de Software	Realizar pruebas de Programa o sistema requerido.	Revisión del funcionamiento del programa de lo solicitado.	Un buen funcionamiento del en el Programa, mediante la instalación del Software.	Todos los procesos	Finalización del ticket en el SATT (Soporte Técnico).
Revisión y reparación de Hardware	Realizar Pruebas al equipo solicitado a revisión.	La revisión y en caso ser necesario se repara el equipo o se hace el cambio del mismo	Un buen funcionamiento en el equipo.	Todos los procesos	Finalización del ticket en el SATT (Soporte Técnico).
Formateo de Equipos	Se revisa que la instalación quede en correcto funcionamiento	Revisión del Software	Que el equipo quede trabajando con más eficiencia	Todos los procesos	Finalización del ticket en el SATT (Soporte Técnico).
Instalación de redes	Se revisa que la instalación y conexiones queden en óptimas condiciones	se evalúa la necesidad de lo que requerido por el usuario	Que el usuario tenga un mejor acceso a las redes para el uso de los sistemas del IHTT.	Todos los procesos	Finalización del ticket en el SATT (Soporte Técnico).
Mantenimiento y configuración de Impresoras	Se hacen pruebas y revisión del equipo.	Se hace la revisión y si es necesario se procede a la reparación del equipo o en su caso la configuración de la impresora.	El funcionamiento del equipo	Todos los procesos	Finalización del ticket en el SATT (Soporte Técnico).
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	El cumplimiento de los objetivos de Calidad del IHTT	Necesidad de creación/actualización de información documentada, mejoras	Conformidad del SGC	Todos los procesos	Indicadores del proceso

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Todas las demás funciones que le sean asignadas.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
--	-----	-----	-----	-----	-----

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación	Secundaria Completa, Preferiblemente Bachiller Técnico en Informática
Conocimientos	Conocimientos en informática , uso de herramientas tecnológicas
Habilidades	Eficiente, responsable, Disciplinado, trabajo en equipo
Experiencia	1 Año

FUNCIONES	ACTIVIDADES	COMPETENCIAS DE GESTIÓN		
		ESTRATÉGICAS	INTERNAS	PERSONALES
Instalación de Software	Desinstalación del software anterior y la instalación de uno más actualizado.	Gestión de recursos	Empatía	Autonomía personal
Revisión y reparación de Hardware	Desarmar el equipo- revisión del equipo-se cambia alguna pieza si es necesario.	Orientación al cliente	Empatía	Autonomía personal
Formateo de Equipos	Instalación del Sistema Operativo.	Gestión de recursos	Empatía	Autonomía personal
Instalación de redes	Elaboración de cables de redes e instalación	Gestión de recursos	Trabajo en equipo	Autonomía personal
Mantenimiento y configuración de Impresoras	Revisión, cambio de tóner, limpieza etc. y la configuración de las mismas.	Resolución de problemas	Trabajo en equipo	Autonomía personal
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Cumplimiento de los requisitos de la normativo ISO 9001, requisitos legales e institucionales.	Visión del Negocio	Gestión de Recursos	Organización
Todas las demás funciones que le sean asignadas.	N/A	Visión de negocio	Comunicación	Concentración

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS DE GESTIÓN

ESTRATÉGICAS	Visión de negocio	Reconoce y aprovecha las oportunidades, los peligros y las fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.
	Resolución de problemas	Identifica los puntos clave de una situación o problema complejo, y tiene capacidad de síntesis y de toma de decisiones.
	Gestión de recursos	Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz para obtener los resultados deseados.
	Orientación al cliente	Responde con prontitud y eficacia a las sugerencias y necesidades del cliente.
	Red de relaciones efectivas	Desarrolla y mantiene una amplia red de relaciones con personas clave dentro de la empresa y del sector.
	Negociación	Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad.
INTERNAS	Comunicación	Comunica de manera efectiva, empleando tanto procedimientos formales como informales, y proporciona datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones
	Organización	Asigna objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planifica su seguimiento.
	Empatía	Escucha, tiene en cuenta las preocupaciones de los demás y respeta sus sentimientos.
	Delegación	Se preocupa de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos.
	Acompañamiento	Ayuda a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales.
	Trabajo en equipo	Fomenta un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros de su equipo y los estimula hacia el logro de los objetivos comunes.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

	Iniciativa	Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad.
	Creatividad	Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presentan.
	Autonomía personal	Toma decisiones con criterio propio, no como resultado de una simple reacción a su entorno.
	Disciplina	Hace en cada momento lo que se ha propuesto realizar, sin abandonar su propósito a pesar de la dificultad de llevarlo a cabo.
PERSONALES	Concentración	Mantiene un alto grado de atención ante uno o varios problemas durante un largo periodo de tiempo.
	Autocontrol	Controla sus emociones y actúa de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.
	Gestión del tiempo	Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada y ejecutándolas en el tiempo previsto.
	Gestión del estrés	Mantiene el equilibrio personal ante situaciones de especial tensión.
	Gestión del riesgo	Toma decisiones adecuadas en situaciones de gran responsabilidad y alto grado de incertidumbre.
	Autocrítica	Evalúa con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda. Autoconocimiento Conoce sus puntos fuertes sus puntos débiles, tanto en el ámbito profesional como personal. Cambio personal Cambia sus comportamientos. Con el fin de fortalecer sus puntos fuertes y superar sus puntos débiles.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Cargo:	Gerente de Planificación y Gestión por Resultados	Fecha de Actualización:	30-10-2020
Objetivo:	Coordinar el proceso de planificación Institucional mediante la utilización adecuada de la planificación estratégica, técnica, y operativa para mejorar la calidad y eficiencia de las actividades a realizar por el Instituto.	Reporta a:	Director Ejecutivo
		Proceso/Área:	Direccionamiento Estratégico

FUNCIONES (Que hace)	CONTROLES CLAVE (Que controla)	DECISIONES CLAVE (Que decide)	RESULTADOS (Que logra)	PARTES INTERESADAS (A quien satisface)	MEDIDAS DE DESEMPEÑO (Como demostrar los resultados logrados)
Planificar, dirigir y supervisar las actividades asignadas a las unidades que conforman la Gerencia.	Reuniones de seguimiento semanales con todos los integrantes del equipo de la Gerencia para evaluar avances.	Delegar tareas y proyectos a los jefes que conforman las unidades dentro de la Gerencia de Planificación y GPR.	Lograr el avance de todos los proyectos asignados a las Unidades que conforman la Gerencia de Planificación y GPR.	Comisión Directiva del Instituto Hondureño del Transporte Terrestre/director ejecutivo	Informes preparados y enviados de forma Mensual y otros de manera trimestral a la Comisión Directiva o en su caso a las diferentes Instituciones de Gobierno.
Liderar en los procesos de calidad y mejora continua de la Institución	Apoyo continuo a la Unidad de Calidad para lograr la certificación del Instituto.	Apoyo a la preparación de diferentes talleres necesarios para la mejora continua de la Institución.	Poder lograr la certificación al ISO 9000	Comisión Directiva del Instituto Hondureño del Transporte Terrestre/director ejecutivo	Informes preparados y enviados de forma Mensual y otros de manera trimestral a la Comisión Directiva o en su caso a las diferentes Instituciones de Gobierno.
Consolidar una cultura de planificación para fortalecer la gestión.	Apoyar el continuo uso de las plataformas tecnológicas desarrolladas por el Instituto para el control interno.	La implementación del uso obligatorio de los sistemas de medición de avances en los proyectos asignados a las diferentes áreas del Instituto.	Monitorear el avance de las diferentes áreas que conforman el Instituto Hondureño del Transporte.	Comisión Directiva del Instituto Hondureño del Transporte Terrestre/director ejecutivo	Informes preparados y enviados de forma Mensual y otros de manera trimestral a la Comisión Directiva o en su caso a las diferentes Instituciones de Gobierno.
Coordinar el monitoreo y evaluación de las metas contempladas en el Plan Operativo Anual (POA).	Colaboración cercana con el área administrativa y demás para cumplir los objetivos plasmados en el PEI y POA.	Seguimiento a la plataforma del SIAFI.	Ejecución del Presupuesto.	Comisión Directiva del Instituto Hondureño del Transporte Terrestre/director ejecutivo	Informes preparados y enviados de forma Mensual y otros de manera trimestral a la Comisión Directiva o en su caso a las diferentes Instituciones de Gobierno.
Coordinar el monitoreo y evaluación de las metas contempladas en el Sistema de Gestión por Resultados (SGPR).	Continuo seguimiento y actualización a la Plataforma de Gestión por Resultados de Casa Presidencial.	Preparación o actualización de informe para la plataforma de Gestión por Resultados.	Informe Mensual de Evaluación de la Gestión a la Oficina de Seguimiento Presidencial y Evaluación Mensual del Sistema Presidencial de Gestión por Resultados.	Comisión Directiva del Instituto Hondureño del Transporte Terrestre/director ejecutivo	Informes preparados y enviados de forma Mensual y otros de manera trimestral a la Comisión Directiva o en su caso a las diferentes Instituciones de Gobierno.
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	El cumplimiento de los objetivos de Calidad del IHHT	Necesidad de creación/actualización de información documentada, mejoras	Conformidad del SGC	Todos los procesos

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Todas las demás funciones que le sean asignadas.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
--	-----	-----	-----	-----	-----

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación	Profesional Universitario en las Áreas de Ingeniería, Administración o afines Deseable maestría en Administración de Proyectos o similar.
Conocimientos	Gestión Estratégica, Administración de Proyectos, Metodología de Procesos
Habilidades	Manejo de Equipos, Liderazgo, Pro activo, Capacidad de Análisis
Experiencia	3 años

FUNCIONES	ACTIVIDADES	COMPETENCIAS DE GESTIÓN		
		ESTRATÉGICAS	INTERNAS	PERSONALES
Planificar, dirigir y supervisar las actividades asignadas a las unidades que conforman la Gerencia.	Informes Mensuales de Evaluación de la Gestión para la Comisión Directiva	<i>Visión de negocio</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestión del riesgo</i>
Liderar en los procesos de calidad y mejora continua de la Institución	Informes Trimestrales de Ejecución y Evaluación del Gestión para la secretaria de Finanzas	<i>Orientación al cliente</i>	<i>Gestion de Recursos</i>	<i>Gestion del Riesgo</i>
Visualizar la situación futura de la institución en un mundo cambiante.	Informe Mensual de Evaluación de la Gestión a la Oficina de Seguimiento Presidencial	<i>Resolución de Problemas</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestion del Riesgo</i>
Consolidar una cultura de planificación para fortalecer la gestión.	Evaluación Mensual del Sistema Presidencial de Gestión por Resultados	<i>Resolución de Problemas</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestion del Riesgo</i>
Coordinar el proceso de Planificación Estratégica del IHTT con la Comisión Directiva y demás dependencias que conforman la Institución.	Propuestas de mejora	<i>Orientación del Cliente</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestion del Riesgo</i>
Establecer técnicas y métodos de trabajo para dinamizar la gestión.	Informes de Evaluación de Proyectos	<i>Negociación</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestion del Riesgo</i>
Analizar Indicadores de Desempeño del Sector de Transporte Terrestre y del área administrativa como herramientas de evaluación institucional.	Ejecución de Presupuesto	<i>Visión de Negocio</i>	<i>Gestion de Recursos</i>	<i>Disciplina</i>
Estudiar, analizar y monitorear el entorno externo: político, económico, social, cultural y tecnológico del Transporte Terrestre.	Realizar el Análisis FODA	<i>Orientación al cliente</i>	<i>Organización</i>	<i>Creatividad</i>
Coordinar estudios especializados sobre funcionalidad de IHTT: Memoria IHTT, Diagnósticos Situacionales, Estructura Orgánica, Planes Estratégicos, Planes Operativos y otros Manuales que sean requeridos.	Análisis y creación del Plan Estratégico Institucional alineado al Plan de Gobierno. Mismo que debe ser constituido con el Plan Operativo Anual.	<i>Visión de Negocio</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestion del Riesgo</i>

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Estudiar, analizar y dar recomendaciones sobre todo tipo de documentos que La Comisión y La Presidencia requieran.	Desarrollo de Objetivos Estratégicos alineados con los proyectos institucionales.	<i>Red de relaciones Efectivas</i>	<i>Comunicación</i>	<i>Creatividad</i>
Coordinar el establecimiento de metas con la Gerencia de Administración para asegurar el presupuesto respectivo.	Implementación de la Gestion por Resultados por medio del Sistema de Planificación Estratégica (SIPLANE)	<i>Visión de Negocios</i>	<i>Organización</i>	<i>Gestion del Tiempo</i>
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Cumplimiento de los requisitos de la normativa ISO 9001, requisitos legales e institucionales.	<i>Visión del Negocio</i>	<i>Gestión de Recursos</i>	<i>Organización</i>
Todas las demás funciones que le sean asignadas.	N/A	<i>Visión de negocio</i>	<i>Comunicación</i>	<i>Concentración</i>

DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS DE GESTIÓN

ESTRATÉGICAS	Visión de negocio	Reconoce y aprovecha las oportunidades, los peligros y las fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.
	Resolución de problemas	Identifica los puntos clave de una situación o problema complejo, y tiene capacidad de síntesis y de toma de decisiones.
	Gestión de recursos	Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz para obtener los resultados deseados.
	Orientación al cliente	Responde con prontitud y eficacia a las sugerencias y necesidades del cliente.
	Red de relaciones efectivas	Desarrolla y mantiene una amplia red de relaciones con personas clave dentro de la empresa y del sector.
	Negociación	Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad.
INTERNAS	Comunicación	Comunica de manera efectiva, empleando tanto procedimientos formales como informales, y proporciona datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones
	Organización	Asigna objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planifica su seguimiento.
	Empatía	Escucha, tiene en cuenta las preocupaciones de los demás y respeta sus sentimientos.
	Delegación	Se preocupa de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos.
	Acompañamiento	Ayuda a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

	Trabajo en equipo	Fomenta un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros de su equipo y los estimula hacia el logro de los objetivos comunes.
	Iniciativa	Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad.
	Creatividad	Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presentan.
	Autonomía personal	Toma decisiones con criterio propio, no como resultado de una simple reacción a su entorno.
PERSONALES	Disciplina	Hace en cada momento lo que se ha propuesto realizar, sin abandonar su propósito a pesar de la dificultad de llevarlo a cabo.
	Concentración	Mantiene un alto grado de atención ante uno o varios problemas durante un largo periodo de tiempo.
	Autocontrol	Controla sus emociones y actúa de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.
	Gestión del tiempo	Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada y ejecutándolas en el tiempo previsto.
	Gestión del estrés	Mantiene el equilibrio personal ante situaciones de especial tensión.
	Gestión del riesgo	Toma decisiones adecuadas en situaciones de gran responsabilidad y alto grado de incertidumbre.
	Autocritica	Evalúa con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda. Autoconocimiento Conoce sus puntos fuertes sus puntos débiles, tanto en el ámbito profesional como personal. Cambio personal Cambia sus comportamientos. Con el fin de fortalecer sus puntos fuertes y superar sus puntos débiles.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Cargo:	Mantenimiento	Fecha de Actualización:	24/2/2021
Objetivo:	Realizar trabajos de mantenimiento y/o reparación a las instalaciones de la Institución, con el objetivo que éstas se encuentren en óptimas condiciones para que se pueda brindar un espacio de calidad para el personal que ocupa dichos espacios, así como también se pueda prestar un servicio y ambiente agradable a las personas que les visitan a realizar diferentes gestiones.	Reporta a:	Coordinación de Servicios Generales
		Proceso/Área:	Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos

FUNCIONES (Que hace)	CONTROLES CLAVE (Que controla)	DECISIONES CLAVE (Que decide)	RESULTADOS (Que logra)	PARTES INTERESADAS (A quien satisface)	MEDIDAS DE DESEMPEÑO (Como demostrar los resultados logrados)
Realizar trabajos de mantenimiento y/o reparación a las tuberías, electricidad, aire acondicionado, techos, llavines, pintura de paredes de las instalaciones en general	Supervisa las áreas a diario, revisa los paneles eléctricos y las tuberías de agua potable y puertas.	Reparar los defectos de las instalaciones en el momento de acuerdo a la disponibilidad de materiales.	Mantener las instalaciones en óptimas condiciones.	El IHTT (Atención al Ciudadano y Edificio Ejecutivo, Plantel de Vehículos Decomisado)	Manda evidencia de la reparación o instalación (antes y después) al grupo de WhatsApp de la Unidad de Servicios Generales
Apoyar en la carga y descarga de material de oficina, bienes de La institución.	La forma como llevara a cabo el traslado (con troco o cajas para agilizar el trabajo y no dañar el material)	De acuerdo a la cantidad del material, decide si es necesario dividir el trabajo en equipo	Entregar a tiempo el material o equipo solicitado.	EL IHTT	Notifica vía WhatsApp una vez ha finalizado la entrega o traslado de equipo al grupo de la Unidad de Servicios General
Encender y apagar el aire acondicionado y luces	Verifica y que la temperatura este adecuada y la iluminación correcta según lo indicado por la Coordinación de Servicios Generales	Regular la temperatura de acuerdo al personal que se encuentra laborando.	Mantener el ambiente agradable e iluminado para laborar.	EL IHTT (Edificio Ejecutivo)	n/a
En caso de ser necesario se brinda apoyo a la entrega correspondencia dentro y fuera de las instalaciones y llenar la bitácora de kilometraje.	Llevar evidencia de acuse de entrega o recibido al destinatario y llenado del recorrido realizado.	Decide la ruta más rápida para la entrega de los documentos y hacerlos llegar lo más pronto posible.	La entrega de los documentos en el tiempo solicitado.	El IHTT	Notifica al remitente cuando ha realizado la entrega de los documentos o paquetes.
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	El cumplimiento de los objetivos de Calidad del IHTT	Necesidad de creación/actualización de información documentada, mejoras	Conformidad del SGC	Todos los procesos

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación	Preferible Secundaria Completa en Carreras Técnica o afines
Conocimientos	Electricidad, Fontanería, Aire Acondicionado y mantenimiento en general.
Habilidades	Trabajo en equipo, Pro Activo, Comunicativo, Comprometido
Experiencia	1 año mínimo de experiencia

FUNCIONES	ACTIVIDADES	COMPETENCIAS DE GESTIÓN		
		ESTRATÉGICAS	INTERNAS	PERSONALES
Velar por el buen funcionamiento de las tuberías, electricidad, aire acondicionado, techos, llavines, pintura de paredes de las instalaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica el área a reparar o a brindar mantenimiento. • Saca un detalle de los materiales a utilizar • Solicita los materiales a la Unidad de Proveeduría • Realiza la reparación o mantenimiento del área solicitada • Verificar que el trabajo haya quedado bien realizado, haciendo pruebas (tuberías y electricidad). • Manda las evidencias por medio de imágenes o videos del trabajo realizado. 	<i>Resolución de Problemas</i>	<i>Trabajo en Equipo</i>	<i>Creatividad</i>
Apoyar en la carga y descarga de material de oficina, bienes de La institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe instrucción por parte de la Coordinación de Servicios Generales para realizar traslado de materiales y equipo de oficina de la Unidad de Proveeduría. • Recibe los materiales y equipo que le entrega la Oficial de Proveeduría. • Traslada los materiales y equipo a las unidades correspondientes. • Devuelve requisición firmada por el solicitante a la Oficial de Proveeduría. 	<i>Orientación al Cliente</i>	<i>Trabajo en Equipo</i>	<i>Creatividad</i>
Encender y apagar el aire acondicionado y luces	<ul style="list-style-type: none"> • Ver la cantidad de personal que se encuentra laborando en el piso. • Determina la cantidad de máquinas condensadoras de aire que necesita encender por medio del control digital. • Está pendiente de los turnos de encendido y apagado durante el día (encendido inicial de 7:40 a.m. -12:00 p.m., apagado de 12:00 p.m. a 1:00 p.m., encendido de 1:00 p.m. a 3:00 p.m., apagado final 3:00 p.m.) 	<i>Gestión de Recursos</i>	<i>Comunicación</i>	<i>Iniciativa</i>
En caso de ser necesario se brinda apoyo a la entrega correspondencia dentro y fuera de las instalaciones y llenar la bitácora de kilometraje.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe instrucciones de brindar apoyo en la entrega de correspondencia, en caso de no contar con los demás conserjes en el edificio. • Recibe la documentación o paquetes a entregar de los diferentes edificios del IHTT hacia dentro o fuera de los mismos. • En caso de trasladarse fuera del edificio llenar bitácora de kilometraje del recorrido con el destino hacia donde se dirige, hora de salida y entrada. 	<i>Orientación al Cliente</i>	<i>Comunicación</i>	<i>Creatividad</i>

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de acuses y notificación a los remitentes. 			
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Cumplimiento de los requisitos de la normativa ISO 9001, requisitos legales e institucionales.	<i>Visión del Negocio</i>	<i>Gestión de Recursos</i>	<i>Organización</i>

DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS DE GESTIÓN

	Visión de negocio	Reconoce y aprovecha las oportunidades, los peligros y las fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.
ESTRATÉGICAS	Resolución de problemas	Identifica los puntos clave de una situación o problema complejo, y tiene capacidad de síntesis y de toma de decisiones.
	Gestión de recursos	Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz para obtener los resultados deseados.
	Orientación al cliente	Responde con prontitud y eficacia a las sugerencias y necesidades del cliente.
	Red de relaciones efectivas	Desarrolla y mantiene una amplia red de relaciones con personas clave dentro de la empresa y del sector.
	Negociación	Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad.
INTERNAS	Comunicación	Comunica de manera efectiva, empleando tanto procedimientos formales como informales, y proporciona datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones
	Organización	Asigna objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planifica su seguimiento.
	Empatía	Escucha, tiene en cuenta las preocupaciones de los demás y respeta sus sentimientos.
	Delegación	Se preocupa de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos.
	Acompañamiento	Ayuda a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales.
	Trabajo en equipo	Fomenta un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros de su equipo y los estimula hacia el logro de los objetivos comunes.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

PERSONALES	Iniciativa	Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad.
	Creatividad	Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presentan.
	Autonomía personal	Toma decisiones con criterio propio, no como resultado de una simple reacción a su entorno.
	Disciplina	Hace en cada momento lo que se ha propuesto realizar, sin abandonar su propósito a pesar de la dificultad de llevarlo a cabo.
	Concentración	Mantiene un alto grado de atención ante uno o varios problemas durante un largo periodo de tiempo.
	Autocontrol	Controla sus emociones y actúa de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.
	Gestión del tiempo	Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada y ejecutándolas en el tiempo previsto.
	Gestión del estrés	Mantiene el equilibrio personal ante situaciones de especial tensión.
	Gestión del riesgo	Toma decisiones adecuadas en situaciones de gran responsabilidad y alto grado de incertidumbre.
	Autocritica	Evalúa con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda. Autoconocimiento Conoce sus puntos fuertes sus puntos débiles, tanto en el ámbito profesional como personal. Cambio personal Cambia sus comportamientos. Con el fin de fortalecer sus puntos fuertes y superar sus puntos débiles.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Cargo:	Oficial de Bienes Nacionales	Fecha de Actualización:	09-12-2019
Objetivo:	Coordinar y supervisar que el personal del Instituto Hondureño de Transporte Terrestre (IHTT) cuente con los equipos y mobiliarios idóneos para garantizar su buen desempeño y operatividad.	Reporta a:	Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos
		Proceso/Área:	Gestión de Servicios Generales

FUNCIONES (Que hace)	CONTROLES CLAVE (Que controla)	DECISIONES CLAVE (Que decide)	RESULTADOS (Que logra)	PARTES INTERESADAS (A quien satisface)	MEDIDAS DE DESEMPEÑO (Como demostrar los resultados logrados)
Se identifica el personal de nuevo ingreso o con necesidades especiales de equipo o mobiliario para asignárselos mediante acta y ficha SIAFI	SATT, SIAFI Y Auxiliares de bienes en Drive	Asignación del equipo o mobiliario a utilizar	Que el personal cumpla con sus actividades para las cuales fueron contratados mediante la asignación de equipo	IHTT	Actas, fichas y personal satisfecho
Se realiza un levantamiento general de la totalidad de bienes comprados por el IHTT y por asignación del personal	SATT, SIAFI Y Auxiliares	Cambio de actor por reasignación de equipos, supervisión de equipo en mal estado y realización de dictámenes	control y buen uso de los bienes en los empleados	IHTT/GARH	Bienes (Equipo y Mobiliario) en buen estado
Se reciben los bienes por parte del proveedor (compras menores, Compras Mayores y Licitaciones)	Se recibe en base de especificaciones técnicas y acompañado de un especialista informático si es equipo el que se recibe	la recepción de todos los bienes adquiridos por el IHTT dependiendo si cumple o no con las especificaciones técnicas	Equipos y mobiliarios que cumplan con las necesidades específicas requerida por el IHTT	IHTT	Equipo y mobiliario especializado contra factura
Se emiten solicitudes en conjunto con la Gerencia Administrativa para habilitar gestiones importantes en los procesos especiales en la dirección nacional de bienes del estado	Oficios, Recepción de Circulares de la DNBE, gestión en la apertura de inventarios iniciales, Reversiones Modificaciones y aprobación de fichas de todas las anteriores	Aprobación de procesos en siafi Reversiones Modificaciones y aprobación de fichas bajas en bienes etc....	Bienes asignados y respaldados por la Dirección Nacional de Bienes del Estado	IHTT	Actas, Fichas, Oficios, Todos los bienes ingresados y aprobados en SIAFI
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	El cumplimiento de los objetivos de Calidad del IHTT	Necesidad de creación/actualización de información documentada, mejoras	Conformidad del SGC	Todos los procesos
Todas las demás funciones que le sean asignadas.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación	Secundaria Completa Preferiblemente Pasante Universitario de las Áreas Administrativas
Conocimientos	Ley Nacional de Bienes del Estado, Uso de herramientas Tecnológicas, Manejo de inventarios
Habilidades	Iniciativa, pro activo, ordenado, facilidad de trabajo en equipo
Experiencia	1 año

FUNCIONES	ACTIVIDADES	COMPETENCIAS DE GESTIÓN		
		ESTRATÉGICAS	INTERNAS	PERSONALES
Planificar las actividades de levantamiento de bienes	Se realiza una inspección a nivel de Institución para verificar e identificar personal que este sin condiciones para poder suplir estas necesidades	<i>Resolución de problemas</i>	<i>Trabajo en equipo</i>	<i>Disciplina</i>
Ejecutar asignación de Bienes	Se da inicio a la ejecución, Para el caso de asignación de bienes según necesidad	<i>Resolución de problemas</i>	<i>Trabajo en equipo</i>	<i>Iniciativa</i>
Dar seguimiento y cierre a las actividades de mantenimiento preventivo o correctivo	Una vez realizado el mantenimiento se le da el seguimiento y cierre respectivo, validando la ejecución del mismo	<i>Resolución de problemas</i>	<i>Acompañamiento</i>	<i>Disciplina</i>
Hacer gestión de mantenimientos de equipo	Se gestiona con tecnología, evalúa, se identifica el problema acompañado de tecnología para la emisión de dictámenes	<i>Resolución de problemas</i>	<i>Acompañamiento</i>	<i>Gestión del riesgo</i>
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Cumplimiento de los requisitos de la normativa ISO 9001, requisitos legales e institucionales.	<i>Visión del Negocio</i>	<i>Gestión de Recursos</i>	<i>Organización</i>
Todas las demás funciones que le sean asignadas.	N/A	<i>Visión de negocio</i>	<i>Comunicación</i>	<i>Concentración</i>

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS DE GESTIÓN

ESTRATÉGICAS	Visión de negocio	Reconoce y aprovecha las oportunidades, los peligros y las fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.
	Resolución de problemas	Identifica los puntos clave de una situación o problema complejo, y tiene capacidad de síntesis y de toma de decisiones.
	Gestión de recursos	Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz para obtener los resultados deseados.
	Orientación al cliente	Responde con prontitud y eficacia a las sugerencias y necesidades del cliente.
	Red de relaciones efectivas	Desarrolla y mantiene una amplia red de relaciones con personas clave dentro de la empresa y del sector.
	Negociación	Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad.
INTERNAS	Comunicación	Comunica de manera efectiva, empleando tanto procedimientos formales como informales, y proporciona datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones
	Organización	Asigna objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planifica su seguimiento.
	Empatía	Escucha, tiene en cuenta las preocupaciones de los demás y respeta sus sentimientos.
	Delegación	Se preocupa de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos.
	Acompañamiento	Ayuda a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales.
	Trabajo en equipo	Fomenta un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros de su equipo y los estimula hacia el logro de los objetivos comunes.
PERSONALES	Iniciativa	Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad.
	Creatividad	Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presentan.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

	Autonomía personal	Toma decisiones con criterio propio, no como resultado de una simple reacción a su entorno.
	Disciplina	Hace en cada momento lo que se ha propuesto realizar, sin abandonar su propósito a pesar de la dificultad de llevarlo a cabo.
	Concentración	Mantiene un alto grado de atención ante uno o varios problemas durante un largo periodo de tiempo.
	Autocontrol	Controla sus emociones y actúa de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.
	Gestión del tiempo	Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada y ejecutándolas en el tiempo previsto.
	Gestión del estrés	Mantiene el equilibrio personal ante situaciones de especial tensión.
	Gestión del riesgo	Toma decisiones adecuadas en situaciones de gran responsabilidad y alto grado de incertidumbre.
	Autocrítica	Evalúa con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda. Autoconocimiento Conoce sus puntos fuertes sus puntos débiles, tanto en el ámbito profesional como personal. Cambio personal Cambia sus comportamientos. Con el fin de fortalecer sus puntos fuertes y superar sus puntos débiles.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Cargo:	Técnico de Archivo	Fecha de Actualización:	25/2/2021
Objetivo:	Atender la recepción, clasificación y control de los documentos que lleguen al área de archivo a la vez que ejecutar actividades de despacho y archivo de la documentación que se genera en la Institución.	Reporta a:	Oficial de Archivo
		Proceso/Área:	Gestión de Archivo

FUNCIONES (Que hace)	CONTROLES CLAVE (Que controla)	DECISIONES CLAVE (Que decide)	RESULTADOS (Que logra)	PARTES INTERESADAS (A quien satisface)	MEDIDAS DE DESEMPEÑO (Como demostrar los resultados logrados)
Atención de bandeja de gestión de tickets los cuales se requieren por parte de los Oficiales Jurídicos y otras Unidades del IHTT.	Mantener abierta la bandeja de tickets para una atención efectiva.	Dar prioridad según la necesidad del mismo.	Envío de la documentación requerida escaneada y resolver el ticket en el tiempo requerido.	Unidad de Archivo y todas las Unidades del IHTT	N/A
Asegurar la conservación de los documentos oficiales para su control, consulta y seguimiento de los documentos en trámite hasta su integración final al archivo.	Revisa que el expediente tenga inventario y revisa el estado del mismo.	Asegurarse de la conservación del expediente y si es necesario reforzar los sujetadores, cambio de folders u otra acción necesaria.	Mantener los expedientes y su contenido en buenas condiciones.	Unidad de Archivo y todas las Unidades del IHTT	N/A
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	El cumplimiento de los objetivos de Calidad del IHTT	Necesidad de creación/actualización de información documentada, mejoras	Conformidad del SGC	Todos los procesos	Indicadores del proceso
Todas las demás funciones que le sean asignadas.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

Educación	Secundaria Completa, Preferiblemente Perito Mercantil o Carreras afines
Conocimientos	Manejo de herramientas tecnológicas como MS-Office
Habilidades	Trabajo en equipo, Orientado a Resultados, Comprometido, Organizado, Pro Activo, Confidencialidad
Experiencia	1 año

FUNCIONES	ACTIVIDADES	COMPETENCIAS DE GESTIÓN		
		ESTRATÉGICAS	INTERNAS	PERSONALES
Atención de bandeja de gestión de tickets los cuales se requieren por parte de los Oficiales Jurídicos y otras Unidades del IHTT.	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la bandeja de tickets Atender en el momento la solicitud realizada por medio del ticket. De acuerdo a la solicitud se ubica el documento, se escanea y se envía vía movimientos. Finaliza el ticket. 	<i>Orientación al Cliente</i>	<i>Trabajo en Equipo</i>	<i>Concentración</i>
Asegurar la conservación de los documentos oficiales para su control, consulta y seguimiento de los documentos en trámite hasta su integración final al archivo.	<ul style="list-style-type: none"> Una vez que el documento es solicitado o si el mismo es lo requiere, se le hace un reforzamiento para mantener su originalidad. Los refuerzos pueden ser cambio de fastenes, colocar tape en el dorso. El documento no puede ser modificado, ni sustituido. 	<i>Resolución de Problemas</i>	<i>Organización</i>	<i>Disciplina</i>
Cumplir con los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Cumplimiento de los requisitos de la normativa ISO 9001, requisitos legales e institucionales.	<i>Visión del Negocio</i>	<i>Gestión de Recursos</i>	<i>Organización</i>
Todas las demás funciones que le sean asignadas.	N/A	<i>Visión de negocio</i>	<i>Comunicación</i>	<i>Concentración</i>

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS DE GESTIÓN

ESTRATÉGICAS	Visión de negocio	Reconoce y aprovecha las oportunidades, los peligros y las fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.
	Resolución de problemas	Identifica los puntos clave de una situación o problema complejo, y tiene capacidad de síntesis y de toma de decisiones.
	Gestión de recursos	Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz para obtener los resultados deseados.
	Orientación al cliente	Responde con prontitud y eficacia a las sugerencias y necesidades del cliente.
INTERNAS	Red de relaciones efectivas	Desarrolla y mantiene una amplia red de relaciones con personas clave dentro de la empresa y del sector.
	Negociación	Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad.
	Comunicación	Comunica de manera efectiva, empleando tanto procedimientos formales como informales, y proporciona datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones
	Organización	Asigna objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planifica su seguimiento.
	Empatía	Escucha, tiene en cuenta las preocupaciones de los demás y respeta sus sentimientos.
	Delegación	Se preocupa de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos.
PERSONALES	Acompañamiento	Ayuda a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales.
	Trabajo en equipo	Fomenta un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros de su equipo y los estimula hacia el logro de los objetivos comunes.
PERSONALES	Iniciativa	Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad.
	Creatividad	Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presentan.

Descripción de Cargos y Criterios de Competencias del Personal

	Autonomía personal	Toma decisiones con criterio propio, no como resultado de una simple reacción a su entorno.
	Disciplina	Hace en cada momento lo que se ha propuesto realizar, sin abandonar su propósito a pesar de la dificultad de llevarlo a cabo.
	Concentración	Mantiene un alto grado de atención ante uno o varios problemas durante un largo periodo de tiempo.
	Autocontrol	Controla sus emociones y actúa de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.
	Gestión del tiempo	Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada y ejecutándolas en el tiempo previsto.
	Gestión del estrés	Mantiene el equilibrio personal ante situaciones de especial tensión.
	Gestión del riesgo	Toma decisiones adecuadas en situaciones de gran responsabilidad y alto grado de incertidumbre.
	Autocritica	Evalúa con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda. Autoconocimiento Conoce sus puntos fuertes sus puntos débiles, tanto en el ámbito profesional como personal. Cambio personal Cambia sus comportamientos. Con el fin de fortalecer sus puntos fuertes y superar sus puntos débiles.