

CATÁLOGO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y DE VISIÓN DE GOBIERNO Y DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES TÉCNICAS INSTITUCIONALES

✓ **CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y VISIÓN DE GOBIERNO**

Competencias que habilitan la capacidad para comprender de manera integral la visión que rige y guía la labor del servidor público, desempeñando con congruencia y responsabilidad las funciones que le han sido encomendadas, valorando la importancia y trascendencia de sus responsabilidades en el marco de la Institución y su entorno. Buscan homologar las capacidades que todo servidor público debe tener independientemente de su área y nivel de influencia.

1. **Visión de Gobierno:** Mantener y aplicar la visión, misión y valores del gobierno con el fin de valorar la importancia y trascendencia de las responsabilidades propias de cada puesto o área de trabajo, con los objetivos institucionales y con las acciones diarias de los servidores públicos, logrando un compromiso con la institución.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Mantener y aplicar la visión, misión y valores del gobierno
¿PARA QUÉ LO HACE?	Con el fin de valorar la importancia y trascendencia de las responsabilidades propias de cada puesto o área de trabajo
¿CÓMO LO HACE?	Con los objetivos institucionales y con las acciones diarias de los servidores públicos.
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Logra un compromiso con la institución.

2. **Visión de servicio:** Hacer de los usuarios y sus necesidades el enfoque principal de las propias acciones, para desarrollar y mantener relaciones productivas con éstos a través de la identificación y resolución de sus problemas, logrando su satisfacción.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Hacer de los usuarios y sus necesidades el enfoque principal de las propias acciones
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para desarrollar y mantener relaciones productivas con ellos.
¿CÓMO LO HACE?	A través de la identificación y resolución de sus problemas
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Logra la satisfacción de sus usuarios.

3. **Liderazgo:** Mantener la visión y valores de la organización al frente de la toma de decisiones y acciones, motivando, fijando objetivos y retroalimentando para orientar la acción de sus colaboradores en una dirección determinada y así optimizar la efectividad del equipo y de la organización.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Mantener la visión y valores de la organización al frente de la toma de decisiones y acciones
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para orientar la acción de su grupo en una dirección determinada
¿CÓMO LO HACE?	Motivando, fijando objetivos y retroalimentando para orientar la acción de sus colaboradores
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Optimiza la efectividad del equipo y de la organización.

CATÁLOGO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y DE VISIÓN DE GOBIERNO Y DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES TÉCNICAS INSTITUCIONALES

4. **Capacidad Organizativa:** Manejar de manera efectiva el tiempo y recursos propios, determinando las acciones, los plazos y los recursos requeridos, para asegurar que el trabajo se realice de manera eficiente administrando adecuadamente sus tareas.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Manejar de manera efectiva el tiempo y recursos propios
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para asegurar que el trabajo se realice de manera eficiente.
¿CÓMO LO HACE?	Determinando las acciones, los plazos y los recursos requeridos
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Administra adecuadamente sus tareas

5. **Trabajo en equipo:** Participar activamente como miembro de un equipo, colaborando y cooperando con los demás miembros, siendo capaz de posponer sus intereses personales o de su grupo cuando es necesario para ayudar a avanzar hacia el logro de metas

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Participar activamente como miembro de un equipo
¿PARA QUÉ LO HACE?	Pospone sus intereses personales o de su grupo cuando es necesario
¿CÓMO LO HACE?	Colaborando y cooperando con los demás miembros
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Ayuda a avanzar hacia el logro de metas

- **Toma de Decisiones:** Identificar y comprender inquietudes, problemas y oportunidades comparando datos provenientes de diferentes fuentes para arribar a conclusiones acertadas, utilizando enfoques efectivos para elegir una ruta de acción o desarrollar soluciones apropiadas para emprender acciones que sean congruentes con los datos disponibles, limitaciones y probables consecuencias.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Identificar y comprender inquietudes, problemas y oportunidades comparando datos provenientes de diferentes fuentes para arribar a conclusiones
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para emprender acciones que sean congruentes con los datos disponibles, limitaciones y probables consecuencias
¿CÓMO LO HACE?	Utilizando enfoques efectivos para elegir una ruta de acción o desarrollar soluciones apropiadas
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Arriba a conclusiones acertadas con la información disponible

- **Manejo de tecnología :** Manejar el equipo de cómputo, sistemas y programas específicos, que permitan la eficiente utilización de la tecnología disponible para facilitar y agilizar el desarrollo efectivo de las funciones del servidor público.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Manejar el equipo de cómputo, sistemas y programas específicos.
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para facilitar y agilizar el desarrollo efectivo de las funciones del servidor público.
¿CÓMO LO HACE?	Utiliza la tecnología disponible
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Opera eficientemente el equipo, sistemas y programas específicos.

CATÁLOGO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y DE VISIÓN DE GOBIERNO Y DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES TÉCNICAS INSTITUCIONALES

✓ **CAPACIDADES DE DESARROLLO DE PERSONAL**

Competencias que habilitan la capacidad para dirigir y motivar a un grupo de personas en torno al logro de una visión común, facilitando su integración y desarrollo, orientándolos hacia el logro de resultados concretos.

- **Coaching:** Proporcionar orientación y retroalimentación oportunos para ayudar a otros a fortalecer conocimientos o habilidades, utilizando estilos y métodos interpersonales apropiados, logrando que los otros puedan encontrar un camino más eficaz para alcanzar los objetivos fijados.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Proporcionar orientación y retroalimentación oportunos
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para ayudar a otros a fortalecer conocimientos o habilidades.
¿CÓMO LO HACE?	Utilizando estilos y métodos interpersonales apropiados.
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Logra que los otros puedan encontrar un camino más eficaz para alcanzar los objetivos fijados.

- **Desarrollando a Otros:** Planear y respaldar el desarrollo de las habilidades y capacidades del individuo, a partir de un adecuado análisis previo de sus necesidades y las de la organización, a fin de que pueda cumplir con sus responsabilidades de manera más efectiva, logrando potencializar sus competencias.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Planear y respaldar el desarrollo de las habilidades y capacidades del individuo
¿PARA QUÉ LO HACE?	A fin de que pueda cumplir con las responsabilidades de manera más efectiva.
¿CÓMO LO HACE?	A partir de un adecuado análisis previo de sus necesidades y las de la organización
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Logra potencializar las competencias de los individuos.

- **Facilitando el Cambio:** Alentar a otros a buscar oportunidades para acercamientos diferentes e innovadores, generando motivación y compromiso, a fin de abordar problemas y oportunidades facilitando la implementación y aceptación del cambio dentro del lugar de trabajo.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Alentar a otros a buscar oportunidades para acercamientos diferentes e innovadores
¿PARA QUÉ LO HACE?	A fin de abordar problemas y oportunidades
¿CÓMO LO HACE?	Generando motivación y compromiso
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Facilitar la implementación y aceptación del cambio dentro del lugar de trabajo

- **Alineando el Desempeño para el Éxito:** Utilizar estilos y técnicas interpersonales apropiadas para lograr la aceptación de ideas o planes al interior de un equipo de trabajo, modificando el comportamiento propio o de sus integrantes, ajustándose a estándares que aseguren el éxito en las tareas y resultados.

CATÁLOGO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y DE VISIÓN DE GOBIERNO Y DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES TÉCNICAS INSTITUCIONALES

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Utilizar estilos y técnicas interpersonales apropiadas
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para lograr la aceptación de ideas o planes al interior de un equipo de trabajo
¿CÓMO LO HACE?	Modificando el comportamiento propio o de sus integrantes ajustándose a estándares que aseguren el éxito en las tareas y resultados.
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Logra la aceptación de ideas o planes al interior de un equipo de trabajo

- **Delegando Responsabilidad:** Asignar a las personas apropiadas la autoridad para toma de decisiones y/o responsabilidad por tareas, a fin de maximizar la efectividad de la organización y de los individuos.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Asignar a las personas apropiadas la autoridad
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para toma de decisiones y/o responsabilidad por tareas
¿CÓMO LO HACE?	Delegando a las personas apropiadas
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Maximiza la efectividad de la organización y de los individuos.

✓ **CAPACIDADES DE INTERACCIÓN**

Competencias que habilitan la capacidad para adherirse, compartir y actuar en coordinación con otras personas para el logro de resultados compartidos, mostrando empatía, respetando posiciones, acuerdos y roles establecidos; intercambiando adecuadamente ideas y expresándolas eficientemente por diferentes medios.

- **Comunicación:** Transmitir de manera clara información e ideas mediante una diversidad de medios a los individuos o grupos, de tal manera que involucre a la audiencia y les ayude a comprender y retener el mensaje.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Transmitir de manera clara información e ideas
¿PARA QUÉ LO HACE?	Involucrar a la audiencia
¿CÓMO LO HACE?	Mediante una diversidad de medios a los individuos o grupos
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Ayuda a comprender y retener el mensaje.

- **Negociación:** Explorar de manera efectiva alternativas, planificando opciones para negociar los mejores acuerdos para arribar a resultados que ganen el apoyo y aceptación de todas las partes, logrando compromisos satisfactorios para todos los involucrados.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Explorar de manera efectiva alternativas
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para arribar a resultados que ganen el apoyo y aceptación de todas las partes.
¿CÓMO LO HACE?	Planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Logrando compromisos satisfactorios para todos los involucrados.

CATÁLOGO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y DE VISIÓN DE GOBIERNO Y DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES TÉCNICAS INSTITUCIONALES

- **Impacto:** Producir una impresión o efecto determinado para generar atención y respeto, mostrando un aire de seguridad y logrando influir en los demás.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Producir una impresión o efecto determinado
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para generar atención y respeto
¿CÓMO LO HACE?	Mostrando un aire de seguridad
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Logra influir en los demás.

- **Habilidad para persuadir y vender:** Inducir a otros a lograr la aceptación de un producto, servicio o idea, utilizando estilos interpersonales y métodos de comunicación apropiados para generar su interés en el mismo.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Inducir a otros
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para lograr la aceptación de un producto, servicio o idea
¿CÓMO LO HACE?	Utilizando estilos interpersonales y métodos de comunicación apropiados
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Genera el interés en el producto y/o servicio

- **Manejando el Conflicto:** Manejar efectivamente a otros en una situación antagónica; utilizar estilos y métodos interpersonales apropiados para reducir la tensión o conflicto entre dos o más personas, logrando la construcción de acuerdos creativos en el marco de posiciones encontradas.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Manejar efectivamente a otros en una situación antagónica
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para reducir la tensión o conflicto entre dos o más personas.
¿CÓMO LO HACE?	Utilizando estilos y métodos interpersonales apropiados
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Logra la construcción de acuerdos creativos en el marco de posiciones encontradas.

- **Creando Relaciones Estratégicas de Trabajo:** Identificar oportunidades y emprender acciones para crear asociaciones estratégicas entre la propia área y otras áreas, equipos, departamentos, unidades u organizaciones, estableciendo relaciones adecuadas logrando la cooperación de las personas necesarias para alcanzar las metas.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Identificar oportunidades y emprender acciones
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para crear asociaciones estratégicas entre la propia área y otras áreas, equipos, departamentos, unidades u organizaciones
¿CÓMO LO HACE?	Estableciendo relaciones adecuadas
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Logra la cooperación de las personas necesarias para alcanzar las metas.

- **Creando Confianza:** Interactuar con otros utilizando estilos y métodos interpersonales apropiados, de tal forma que les dé confianza en las intenciones propias y en las de la organización, y así lograr que se establezcan relaciones adecuadas que beneficien al cumplimiento de los objetivos.

CATÁLOGO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y DE VISIÓN DE GOBIERNO Y DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES TÉCNICAS INSTITUCIONALES

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Interactuar con otros
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para dar confianza en las intenciones propias y en las de la organización.
¿CÓMO LO HACE?	Utilizando estilos y métodos interpersonales apropiados
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Logra que se establezcan relaciones adecuadas que beneficien al cumplimiento de los objetivos.

- **Reuniones efectivas de trabajo:** Facilitar la concordancia y desarrollo las ideas propias y de los otros para asegurar que una reunión de trabajo cumpla con sus objetivos, utilizando estilos y métodos interpersonales apropiados, obteniendo ideas que faciliten la realización de metas de trabajo.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Facilitar la concordancia y desarrollo las ideas propias y de los otros
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para asegurar que una reunión de trabajo cumpla con sus objetivos de negocios
¿CÓMO LO HACE?	Utilizando al mismo tiempo estilos y métodos interpersonales y considerando las necesidades y contribuciones potenciales de otros.
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Obteniendo ideas y propuestas que faciliten la realización de metas de trabajo

✓ **CAPACIDADES DE APRENDIZAJE**

Competencias que habilitan la capacidad para discriminar, registrar, canalizar, investigar e integrar respuestas a los problemas o retos que se presentan en el desempeño de su trabajo, manteniendo un aprendizaje continuo, aplicando eficientemente metodologías y utilizando herramientas de soporte para eficientar el trabajo y los procesos del sistema organizacional.

- **Lógica matemática:** Manejar efectivamente el razonamiento lógico, aplicando un lenguaje simbólico y abstracto, para resolver cálculos matemáticos, solución de problemas y comprensión de relaciones, siendo acertado en los resultados y resolviendo problemas específicos.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Manejar efectivamente el razonamiento lógico,
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para resolver cálculos matemáticos, solución de problemas y comprensión de relaciones
¿CÓMO LO HACE?	Aplicando un lenguaje simbólico y abstracto
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Es acertado en los resultados y resuelve problemas específicos.

- **Interpretación de leyes y reglamentos:** Conocer, interpretar y aplicar las diferentes leyes que como servidor público debe guardar y hacer que se guarden teniendo pleno conocimiento de éstas, asegurando su cumplimiento para el logro de un ejercicio regulado.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Conocer, interpretar y aplicar las diferentes leyes que como servidor público debe guardar y hacer que se guarden
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para asegurar el cumplimiento de estas
¿CÓMO LO HACE?	Teniendo pleno conocimiento de las mismas
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Asegura el cumplimiento de las normas y logra un ejercicio regulado.

CATÁLOGO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y DE VISIÓN DE GOBIERNO Y DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES TÉCNICAS INSTITUCIONALES

- **Aprendizaje Continuo:** Identificar activamente nuevas áreas de aprendizaje para aprovechar oportunidades de incrementar su potencial y así utilizar conocimientos y habilidades recién adquiridos en el puesto e ir aprendiendo otros mediante su aplicación.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Identificar activamente nuevas áreas de aprendizaje
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para aprovechar oportunidades de incrementar su potencial
¿CÓMO LO HACE?	Utilizando conocimientos y habilidades recién adquiridos en el puesto e ir aprendiendo otros mediante su aplicación
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Utiliza los conocimientos y habilidades aprendidos

✓ CAPACIDADES RESOLUTIVAS

Competencias que habilitan la capacidad para planear y organizar, de manera lógica y práctica las actividades, los tiempos y los recursos necesarios para la concreción de un proyecto, así como para generar soluciones a problemas con distintos niveles de complejidad y tomar decisiones en el marco de la solución monitoreando las acciones y vigilando la resolución de los proyectos .

- **Análisis:** Generar apreciaciones objetivas sobre las partes que componen una cosa o asuntos, reconociendo información significativa para identificar la naturaleza y relación entre dichas partes, todo ello con la finalidad de entender y generar conclusiones objetivas del todo.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Generar apreciaciones objetivas sobre las partes que componen una cosa o asuntos
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para identificar la naturaleza y relación entre dichas partes
¿CÓMO LO HACE?	Reconociendo información significativa
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Con la finalidad de entender y generar conclusiones objetivas del todo.

- **Seguimiento:** Monitorear los resultados de las delegaciones, asignaciones o proyectos, considerando las habilidades, conocimiento y experiencia del individuo asignado y las características de la asignación o proyecto a través del establecimiento de procedimientos continuos para reunir y revisar la información necesaria para verificar el avance del mismo.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Monitorear los resultados de las delegaciones, asignaciones o proyectos.
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para reunir y revisar la información necesaria para verificar el avance del mismo.
¿CÓMO LO HACE?	Considerando las habilidades, conocimiento y experiencia del individuo asignado y las características de la asignación o proyecto.
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Obtiene la información requerida para verificar avances

- **Creatividad e Innovación:** Encontrar nuevas soluciones a un problema o nuevos modos de expresión, para cumplir con los requerimientos de la situación, proponiendo ideas novedosas y originales con la intención de obtener mejores resultados.

CATÁLOGO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y DE VISIÓN DE GOBIERNO Y DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES TÉCNICAS INSTITUCIONALES

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Encontrar nuevas soluciones a un problema o nuevos modos de expresión
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para cumplir con los requerimientos de la situación
¿CÓMO LO HACE?	Proponiendo ideas novedosas y originales
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Obtiene mejores resultados

- **Iniciativa:** Empezar acciones definitivas para lograr objetivos iniciando acciones más allá de lo requerido, siendo proactivo, y creando rutas de acción concretas para resolver o anteponerse a las situaciones.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Empezar acciones definitivas para lograr objetivos
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para resolver o anteponerse a las situaciones
¿CÓMO LO HACE?	Iniciando acciones más allá de lo requerido siendo proactivo y creando rutas de acción concretas
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Resuelve o se anticipa a situaciones específicas

✓ **CAPACIDADES DE REACCIÓN**

Competencias que habilitan la capacidad de respuesta ante los problemas, los cambios, la oposición y la crisis manteniendo una actitud ecuaníme y controlada que le permita perseverar hasta el logro de los resultados esperados a pesar de las presiones generadas.

- **Tenacidad:** Conservar una postura o plan de acción, manteniéndose firme y constante en la persistencia de sus acciones, hasta obtener el objetivo deseado o hasta lo razonablemente alcanzable, siendo capaz de identificar y crear caminos alternativos.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Conservar una postura o plan de acción
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para obtener el objetivo deseado o hasta que deje de ser razonablemente alcanzable
¿CÓMO LO HACE?	Manteniéndose firme y constante en la persistencia de sus acciones
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Consigue el apoyo de su postura o es capaz de identificar y crear caminos alternativos

- **Energía:** Mantener constantemente altos niveles de actividad o productividad durante largos períodos de tiempo, demostrando dinamismo para enfrentar efectivamente situaciones cambiantes o alternativas y que los niveles de actividad no se vean afectados.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Mantener constantemente altos niveles de actividad o productividad durante largos períodos de tiempo
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para enfrentar situaciones cambiantes o alternativas
¿CÓMO LO HACE?	Demostrando dinamismo
EVIDENCIA DESEMPEÑO:	DE Su nivel de actividad no se ve afectado a pesar de las situaciones

CATÁLOGO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES GENERALES Y DE VISIÓN DE GOBIERNO Y DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES TÉCNICAS INSTITUCIONALES

- **Adaptabilidad:** Mantener la efectividad cuando se experimentan cambios importantes en las tareas o en la atmósfera del trabajo adaptando su comportamiento, ajustándose de manera efectiva a nuevas estructuras, procesos, requerimientos o culturas de trabajo, alcanzando determinados objetivos a pesar de que surjan dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Mantener la efectividad cuando se experimentan cambios importantes en las tareas o en la atmósfera del trabajo
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para ajustarse de manera efectiva a nuevas estructuras, procesos, requerimientos o culturas de trabajo.
¿CÓMO LO HACE?	Adaptando su comportamiento
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Alcanza determinados objetivos a pesar de que surjan dificultades, nuevos datos o cambios en el medio

- **Tolerancia al Estrés:** Mantener una conducta estable bajo presión u oposición, con la intención de no deteriorar el desempeño, manejando el estrés de una manera aceptable para otros y para la organización, respondiendo con alto desempeño ante situaciones de mucha exigencia.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Mantener un desempeño estable bajo presión u oposición
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para no deteriorar el desempeño
¿CÓMO LO HACE?	Manejando el estrés de una manera que sea aceptable para otros y para la organización.
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Responde con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia

- **Orientación Hacia la Calidad:** Mostrar excelencia en el trabajo a realizar al contar con amplios conocimientos del área de la cual es responsable; comprende la esencia de los aspectos complejos y los convierte en soluciones prácticas y operables para la organización tanto para su beneficio como para el de los usuarios y demás involucrados, verificando con precisión procesos y tareas logrando que se puedan anticipar y desarrollar nuevas formas enfocadas a elevar la calidad.

ELEMENTOS	
¿QUÉ HACE?	Mostrar excelencia en el trabajo a realizar al contar con amplios conocimientos del área de la cual es responsable
¿PARA QUÉ LO HACE?	Para su beneficio como para el de los usuarios y demás involucrados
¿CÓMO LO HACE?	Comprende la esencia de los aspectos complejos y los convierte en soluciones prácticas y operables para la organización, verificando con precisión procesos y tareas
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:	Logra que se puedan anticipar y desarrollar nuevas formas enfocadas a elevar la calidad.