



CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

Código
IT- APR-PPM-01

Revisión No.

4

Fecha de revisión

28 de abril de 2017

Nivel de
confidencialidad

2

CONTROL DE EMISIÓN

	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
Elaboró	Sara Macías Castellón	Jefa de la Unidad de Personal Administrativo	28/04/2017	
Revisó	Sara Macías Castellón	Jefa de la Unidad de Personal Administrativo	28/04/2017	
Autorizó	José Alfredo Núñez Guzmán	Coordinador de Personal	28 /04/ 2017	

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
4	28/04/2017	Todos	Se actualizó el contenido según los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se modificó el título del instructivo.

Compromiso

Sentir como propios los objetivos de la Institución. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de los objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren en el logro de los objetivos de la Institución. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto personales como profesionales.

Orientación al usuario

Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por y resolver los problemas tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la Institución, como los de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación Institución-cliente, como el personal ajeno a la Institución. No se trata de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.

Orientación a los Resultados

Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la Institución. Es la capacidad de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al



CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

Código	IT- APR-PPM-01
Revisión No.	4
Fecha de revisión	28 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad	2

logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la Institución.

Adaptabilidad al Cambio

Es la capacidad para adaptarse y moldearse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia con la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas rápida y adecuadamente. Implica conducir a su equipo en función de la correcta comprensión de los escenarios cambiantes dentro de las políticas de la Institución.

Iniciativa

Hace referencia a la actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Es la predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no sólo de palabras. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Flexibilidad

Disponibilidad para adaptarse fácilmente. Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera, y promover los cambios de la propia Institución o responsabilidades de su cargo.

Empowerment

Dar poder al equipo de trabajo, potenciándolo. Hace referencia a fijar claramente objetivos de desempeño con las responsabilidades personales correspondientes. Proporciona dirección y define responsabilidades. Aprovecha claramente la diversidad (heterogeneidad) de los miembros del equipo para lograr un valor añadido superior en el negocio. Combina adecuadamente situación, persona y tiempo. Establece una buena integración con el equipo de trabajo. Comparte las consecuencias de los resultados con todos los involucrados. Emprende acciones eficientes para mejorar el talento de las capacidades de los demás.

Habilidades Mediáticas

Están asociadas a la asimilación de los nuevos y tradicionales medios de comunicación y su aplicación eficaz. Desenvoltura frente a los medios, en las conferencias de prensa, en las conferencias con sus pares o la comunidad, en la grabación de CD, en las teleconferencias, etc. Buena relación con la prensa; habilidad de comunicar lo que desea con claridad y sencillez. Se relaciona con la competencia "modalidades de contacto" pero en un sentido más específico, porque hace referencia a los medios.

Liderazgo



CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

Código

IT- APR-PPM-01

Revisión No.

4

Fecha de revisión

28 de abril de 2017

Nivel de
confidencialidad

2

Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos de una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad de fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos y prioridades, y comunicarlos. Tener energía y transmitirlo a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la Institución. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.

Pensamiento estratégico

Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, las fortalezas y debilidades de su propia área de trabajo a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de proyectos para ponerlos en marcha, o realizar alianzas estratégicas con otras áreas. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que abandonar un proyecto o remplazarlo por otro.

Dinamismo

Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, y en jornadas de tiempo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

Colaboración

Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la Institución u organizaciones externas con los que deba interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás, y comprensión interpersonal.

Capacidad de planificación y de organización

Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/ área/ proyecto, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.

Pensamiento Analítico

Es la capacidad de entender y resolver un problema partir de desagregar sistemáticamente sus partes; realizando comparaciones, estableciendo prioridades, identificando secuencias temporales y relaciones causales entre los componentes.

Pensamiento Conceptual

Es la capacidad de comprender una situación o problema uniendo sus partes, viendo el problema global, realizando conexiones entre situaciones que no están obviamente relacionadas e identificando



CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

Código
IT- APR-PPM-01

Revisión No.
4

Fecha de revisión
28 de abril de 2017

Nivel de
confidencialidad
2

los temas que subyacen en una situación compleja. Se relaciona con habilidad y/o pensamiento analítico.

Productividad

Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente. No espera que los superiores le fijen una meta: cuando el momento llega ya la tiene establecida, incluso superando lo que se espera de ella.

Responsabilidad

Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero.

Trabajo en Equipo

Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a un objetivo que no está directamente relacionada con el interés personal. Supone facilidad para las relaciones interpersonales y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo.

Prudencia

Sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas de la organización, sabiendo discernir lo bueno y lo malo para la Institución, para el personal y para el mismo.

Temple

Serenidad y dominio en todas las circunstancias. Implica otras competencias, como prudencia y fortaleza. Es la capacidad para justificar o explicar los problemas surgidos, los fracasos o los acontecimientos negativos. Implica seguir adelante en medio de circunstancias adversas.

Integridad

Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones de la persona son coherentes con lo que dice.

Innovación

Es la capacidad para modificar las cosas, incluso partiendo de formas o situaciones no pensadas con anterioridad. Implica idear soluciones nuevas y diferentes ante problemas o situaciones requeridas por el propio puesto.

Autocontrol



CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

Código	IT- APR-PPM-01
Revisión No.	4
Fecha de revisión	28 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad	2

Dominio de sí mismo. Es la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposiciones u hostilidades de otros, o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.

Desarrollo de personas

Ayuda a que las personas crezcan intelectual y moralmente. Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo de demás a partir de un apropiado análisis previo de necesidades y de la organización

Conciencia organizacional

Reconocer los atributos y las modificaciones de la organización. Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia Institución o en otras instituciones, clientes, etc. Ello implica la capacidad de identificar tanto a aquellas personas que toman las decisiones como a las que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los acontecimientos o las situaciones afectarán a las personas y grupos de la organización.

Comunicación

Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, y exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuánto y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y entenderlo.

Perseverancia

Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la realización de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.

Búsqueda de la información

Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre las cosas, los hechos o las personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de los requeridos por el puesto. Puede implicar el análisis profundo o el pedido en una información concreta, la resolución de discrepancias haciendo una serie de preguntas o búsqueda de información variada sin un objetivo (una información que quizás sea útil en un futuro).

Confianza en sí mismo

Es el convencimiento de que se es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos en una actitud de confianza en las propias posibilidades, decisiones o puntos de vista.

Preocupación por el orden y la claridad

Es la preocupación continua por comprobar y controlar el trabajo y la información. Implica también una insistencia en que las responsabilidades y funciones asignadas estén claramente asignadas.



CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

Código	IT- APR-PPM-01
Revisión No.	4
Fecha de revisión	28 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad	2

Habilidad analítica

(Análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común): esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance, y con la forma en que ésta organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.

Orientación al usuario interno y externo

Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos puedan requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se la diferencia respecto de "atención al cliente", que tiene más relación con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción.

Tolerancia a la presión

Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficiencia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.

Apoyo a los compañeros

Hace referencia a la capacidad de confiar en los demás como sistemas de apoyo informales. Estas relaciones están basadas en la confianza mutua y el respeto, mediante los cuales los profesionales reciben retroalimentación informal de sus resultados. El apoyo a los compañeros no está basado en los sentimientos sino en la confianza derivada de compartir los rigores del trabajo cotidiano y de la valoración de los saberes de los demás.