



Código:

Versión:

Herramienta de Gestión: “Diccionario de Competencias”

Fecha	Responsable	Visto y Sello
	Elaborado por: División de Personal	
	Actualizado por: División de Personal	
	Revisado por:	
	Aprobado por: Gerencia General	

**Herramienta de Gestión: Diccionario de Competencias**

Código:

Versión:

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
00	----	Nuevo
01	----	Actualización de competencias
02	----	
03	----	



CONTENIDO

ESTRUCTURA DE COMPETENCIAS	3
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	3
COMPETENCIAS DE LIDERAZGO.....	3
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:.....	3
NIVEL DE DOMINIO DE LAS COMPETENCIAS:	3
A. COMPETENCIAS TRANSVERSALES	4
A.01.- Identidad organizacional.....	4
A.02.- Integridad (Honestidad y Respeto).....	5
A.03.- Orientación al Cliente	6
A.04.- Orientación a Resultados	7
A.05.- Trabajo en Equipo	8
A.06.- Adaptación al Cambio	9
B. COMPETENCIAS DE LIDERAZGO	10
B.01.- Articulación con el Entorno.....	10
B.02.- Visión Estratégica	11
B.03.- Gestión Eficaz y Eficiente.....	12
B.04.- Influencia	13
C. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	14
C.01.- Autonomía	14
C.02.- Trabajo de Calidad	15
C.03.- Comunicación asertiva (Asertividad).....	16
C.04.- Organización y Planificación	17
C.05.- Pensamiento Analítico.....	18
C.06.- Iniciativa.....	19
C.07.- Construcción de Relaciones.....	20
C.08.- Toma de decisiones	21
C.09.- Atención al detalle	22
C.10.- Negociación	23
C.11.- Perseverancia.....	24
C.12.- Gestión de equipos.....	25
C.13.- Compromiso	26
C.14.- Identificación con el Desarrollo local	27
C.15.- Tolerancia a la presión	28
C.16.- Empatía	29

ESTRUCTURA DE COMPETENCIAS**COMPETENCIAS TRANSVERSALES**

Son las competencias más próximas a la filosofía de la organización por lo tanto deben ser evidenciadas por todos los colaboradores de la empresa.

COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

Son competencias identificadas y determinadas para el grupo de colaboradores que ejerce posiciones de liderazgo de equipos.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

Son competencias definidas para familias y subfamilias de puestos de estos con la finalidad de orientar y asegurar el cumplimiento de sus funciones.

NIVEL DE DOMINIO DE LAS COMPETENCIAS:

- 5: Experto o Dominante
- 4: Especializado o Desarrollado
- 3: Medio
- 2. Para desarrollar
- 1: Inicial



A. COMPETENCIAS TRANSVERSALES**A.01.- Identidad organizacional**

DEFINICIÓN / NIVEL	ES ACTUAR EN CONSONANCIA CON LA FILOSOFÍA Y CULTURA QUE LA ORGANIZACIÓN PROMUEVE.
5	<ul style="list-style-type: none">• Trabaja según los valores de la organización. Es un modelo de ética y respeto a las personas.• Apoya las decisiones que benefician a toda la organización, aunque puedan resultar impopulares a corto plazo.
4	<ul style="list-style-type: none">• Actúa según los valores de la organización. Promueve que todos actúen en forma honesta y ética.• Toma decisiones y coopera con los demás en el logro de los objetivos organizacionales.
3	<ul style="list-style-type: none">• Actúa en consecuencia con los valores de la organización. Se esmera en dar un trato equitativo.• Actúa a favor de la misión y los objetivos de la organización buscando el alineamiento de los demás.
2	<ul style="list-style-type: none">• Reconoce errores cometidos y propone soluciones orientado por el respeto y el logro de objetivos.• Intenta adaptarse a la organización, y se esfuerza en cumplir con las normas y valores de ésta.
1	<ul style="list-style-type: none">• Es abierto y honesto en situaciones de trabajo aun cuando sea más fácil evitar la confrontación.• Respeta y acepta lo que los líderes de la organización consideran importante.

A.02.- Integridad (Honestidad y Respeto)

DEFINICIÓN / NIVEL	ES ACTUAR EN BASE, A PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES, CON RESPONSABILIDAD, CORDIALIDAD, ARMONÍA, ACEPTACIÓN, TOLERANCIA E INCLUSIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Establece un marco de trabajo que respeta las políticas de la organización como los valores morales, las buenas costumbres y prácticas profesionales. • Establece relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. • Lidera el cumplimiento de los derechos y deberes de los grupos de interés.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Respeta y hace respetar a su gente las pautas de trabajo establecidas por la organización, orientadas a desempeñarse en base a las buenas prácticas profesionales y las buenas costumbres. • Demuestra estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de su conducta. • Lidera el cumplimiento de los derechos y deberes de los grupos de interés relacionados a la gerencia.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Se desempeña respetando las pautas de trabajo de la empresa, las buenas costumbres y los valores y principios morales, velando por su cumplimiento por parte de la gente que lo rodea. • Con sus actitudes demuestra franqueza y establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. • Lidera el cumplimiento de los derechos y deberes de los grupos de interés relacionados al área en la que trabaja.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Respeta las pautas de acción que le impone la organización. • Sus acciones y actitudes son coherentes con su discurso. • Respeta los deberes y derechos de los grupos con los que interactúa.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Respeta escasamente las buenas costumbres y el buen trato. • Requiere apoyo y acompañamiento para asegurar una percepción de confiabilidad en los demás. • Respeta los deberes y derechos de los miembros de su equipo.

**A.03.- Orientación al Cliente**

DEFINICIÓN / NIVEL	DISPOSICIÓN Y ACTITUD PARA SERVIR A LOS CLIENTES, SEAN INTERNOS O EXTERNOS, SE PREOCUPA POR CONOCERLOS Y SATISFACER SUS NECESIDADES Y DEMANDAS, TODO EN CONCORDANCIA CON EL APRECIOS Y COMPROMISO POR LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.
5	<ul style="list-style-type: none">Promueve el buen servicio a los diferentes grupos de interés asegurando que la organización brinde servicios de calidad.Asegura la integración de las necesidades e intereses de los grupos de interés en el diseño de estrategias.
4	<ul style="list-style-type: none">Anticipa las necesidades de los clientes promoviendo su atención.Escucha con respeto a diferentes clientes aún en situaciones de conflicto.
3	<ul style="list-style-type: none">Monitorea los servicios brindados, indagando la satisfacción de los clientes.Identifica necesidades aportando soluciones, orientado por los procedimientos establecidos.
2	<ul style="list-style-type: none">Analiza las necesidades y expectativas de los clientes promoviendo soluciones rápidas y efectivasResponde y busca los medios para satisfacer las necesidades de los clientes en los tiempos esperados.
1	<ul style="list-style-type: none">Escucha las necesidades de los clientes para atenderlas dentro de los estándares.Demuestra amabilidad y disposición en el contacto con los clientes.

A.04.- Orientación a Resultados

DEFINICIÓN / NIVEL	ES AUTOGESTIONARSE SOBRE LOS RECURSOS ASIGNADOS DIRECCIONADO AL LOGRO DE OBJETIVOS PLANIFICADOS.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Sus resultados se alinean a las estrategias del negocio siendo ejemplo de alto de rendimiento. • Asume riesgos calculados, compromete recursos para mejorar los resultados y objetivos.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Obtiene resultados a partir de estrategias planificadas y esfuerzos consistentes. • Busca y emplea información disponible para orientar y lograr los resultados.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Controla y evalúa sus propias acciones aplicando acciones correctivas para lograr un buen desempeño. • Ajusta sus rutinas y tareas optimizando esfuerzos, tiempos y recursos.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Logra resultados previstos por su área, de forma progresiva y eficiente. • Valora sus resultados orientados por los indicadores disponibles.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene conciencia de que sus actividades aportan a los resultados de equipo y la organización. • Considera su esfuerzo individual como medida de aporte al logro de resultados.



**A.05.- Trabajo en Equipo**

DEFINICIÓN / NIVEL	ES INTEGRARSE Y COLABORAR CON LOS DEMÁS Y TRABAJAR JUNTOS HACIA EL LOGRO DE OBJETIVOS ESTABLECIDOS.
5	<ul style="list-style-type: none">• Reconoce y gratifica el logro de todas las áreas fortaleciendo el espíritu de equipo de toda la organización.• Gestiona tensiones que confrontan grupos de colaboradores o se contraponen a valores organizacionales.• Motiva el compromiso y acción hacia toda la organización.
4	<ul style="list-style-type: none">• Promueve el logro de su área y las relacionadas a ella por sobre las dificultades.• Gestiona discrepancias evidentes y latentes dentro de su equipo.• Fomenta el compromiso de los equipos respecto a objetivos organizacionales.
3	<ul style="list-style-type: none">• Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amable y de cooperación.• Facilita la comprensión entre miembros de un equipo demostrando una actitud positiva y proactiva.• Promueve el compromiso de su equipo a través de la comprensión de metas individuales.
2	<ul style="list-style-type: none">• Valora la experiencia de los demás manteniendo una actitud abierta de aprendizaje.• Responde a la oposición individual o grupal a través del diálogo abierto y respetuoso.• Se adhiere a las iniciativas que comprometen su trabajo a objetivos específicos.
1	<ul style="list-style-type: none">• Participa, comparte e informa respeto a las tareas y objetivos de su competencia.• Controla sus acciones orientado por su comprensión de los reglamentos y soporte del equipo.• Comprende su esfuerzo habitual y constante como su compromiso con la empresa.

A.06.- Adaptación al Cambio

DEFINICIÓN / NIVEL	ES ADAPTARSE Y AMOLDARSE A LOS CAMBIOS Y DE MODIFICAR LA PROPIA CONDUCTA PARA ALCANZAR DETERMINADOS OBJETIVOS CUANDO SURGEN DIFICULTADES.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipa los cambios en el entorno y su impacto preparando a la organización para afrontarlos. • Lidera las iniciativas de cambio de la organización. • Promueve la innovación de la organización orientándose a la gestión ágil.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce cambios en el entorno y toma acción sobre lo que está bajo su ámbito de acción. • Implementa las iniciativas de cambio orientados al logro de objetivos. • Implementa nuevas metodologías y herramientas que faciliten la adaptación.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Actúa de manera ágil, acertada y asertiva ante cambios inesperados de su entorno. • Propone iniciativas para promover el cambio en su área. • Muestra interés en aprender nuevos métodos y técnicas relacionados a los cambios en su área.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Percibe los cambios en el contexto en la medida que sean próximos. • Propone mejoras para desarrollar mejor su trabajo. • Se adapta de manera progresiva a nuevos métodos y técnicas.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Advierte los cambios cuando en el entorno cuando le son explicados. • Resiste la integración de criterios diferentes a los propios. • Requiere presión y acompañamiento para aprender nuevas formas de trabajo.



B. COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

B.01.- Articulación con el Entorno

DEFINICIÓN / NIVEL	ES COMPRENDER EL IMPACTO GENERADO POR EL ENTORNO Y SUS CONDICIONANTES SOBRE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE ESTRATEGIA, TOMA DE DECISIONES, GRUPOS DE INTERÉS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Construye relaciones y posiciona a la organización a partir de su previsión sobre el entorno. • Influye en otros actores promoviendo el balance sobre las oportunidades. • Despliega estrategias a corto, mediano y largo plazo basado en los efectos sobre actores, grupos de interés y la sociedad.
4	<ul style="list-style-type: none"> • A partir del entorno diseña estrategias orientadas a la generación de valor de la organización. • Identifica actores clave y sus intereses con la finalidad de influir sobre ellos. • Plantea estrategias a corto y mediano plazo valorando su influencia sobre los grupos de interés.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza el entorno y plantea diferentes alternativas de acción. • Identifica actores clave dentro del contexto analizado. • Reconoce efectos inmediatos y el balance (ganancia – pérdida) en las necesidades y recursos.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña acciones evaluando posibles impactos a la institución. • Identifica actores clave dentro de la organización. • Diseña propuestas considerando las necesidades existentes y recursos disponibles.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña acciones diversas sin prever su impacto. • Identifica actores clave propios de su unidad de trabajo. • Diseña propuestas sin considerar necesidades existentes y recursos disponibles.



C.03.- Comunicación assertiva (Asertividad)

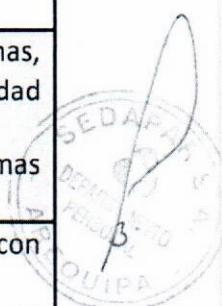
DEFINICIÓN / NIVEL	ES ENTENDER Y EXPONER IDEAS DE MANERA ORGANIZADA CON EL FIN DE OBTENER Y BRINDAR INFORMACIÓN, PROponiendo LA PERSPECTIVA PROPIA Y RESPETANDO LA DE LOS DEMÁS.
5	<ul style="list-style-type: none"> Define estrategias de comunicación para lograr atención de los grupos de interés. Domina la escucha activa, la construcción de consensos y la retroalimentación. Se expresa abiertamente, en control de su lenguaje verbal y no verbal, a partir de la valoración de sus interlocutores.
4	<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla mecanismos para promover y articular la comunicación en sus equipos. Expresa con claridad sus ideas, generando entendimiento e impacto. Defiende y debate sus argumentos de manera respetuosa y evitando excesos; como forma de facilitar la participación de sus interlocutores.
3	<ul style="list-style-type: none"> Analiza y sintetiza las ideas de su equipo cuando es requerido o necesario. Comunica con claridad, precisión y estructura sus ideas ante los demás en diferentes situaciones. Expresa sus necesidades e ideas de manera horizontal, invitando a un diálogo abierto.
2	<ul style="list-style-type: none"> Aporta ideas complejas y semiestructuradas para la construcción de mensajes. Expresa información sencilla en espacios de confianza. Expresa su posición, a solicitud, con regular atención respecto a la posición de los demás.
1	<ul style="list-style-type: none"> Expresa ideas simples respecto a sus funciones. Procesa y comunica información sencilla en espacios propios de sus funciones. Requiere motivación y respaldo para expresar sus puntos de vista, con limitada atención respecto a la posición de otros.

C.05.- Pensamiento Analítico

DEFINICIÓN / NIVEL	ES ENTENDER UNA SITUACIÓN, DESAGREGÁNDOLA EN PEQUEÑAS PARTES, PASOS O ETAPAS. IMPLICA LA CAPACIDAD PARA ORGANIZAR LAS PARTES DE UN PROBLEMA ESTABLECIENDO PRIORIDADES E IMPACTOS.
5	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los componentes de problemas complejos advirtiendo diferentes soluciones e impactos de estas. Conceptualiza datos, situaciones y marcos de referencia complejos para informar y actuar sobre diferentes escenarios. Identifica, diseña e implementa nuevas herramientas, metodologías y procesos, a partir de tendencias en ciencia e innovación, y experiencias de pares orientado hacia la efectividad.
4	<ul style="list-style-type: none"> Descompone problemas complejos en partes anticipando dificultades y pasos a seguir. Ordena y aclara datos, situaciones y marcos de referencia generales haciéndolos útiles para las acciones de equipo. Integra nuevas herramientas y procedimientos, desde fuentes académicas o experiencia de pares, aplicándolas a procesos de su responsabilidad para un mejor funcionamiento.
3	<ul style="list-style-type: none"> Identifica las partes de situaciones problemáticas priorizando actividades por su importancia. Identifica datos, situaciones y marcos de referencia específicos que permiten la mejora en sus funciones. Adapta y emplea nuevas herramientas, desde diferentes especialidades y experiencia de pares, que facilitan el cumplimiento o mejora del desempeño de su equipo.
2	<ul style="list-style-type: none"> Identifica las partes de situaciones cotidianas definiendo un orden de acuerdo a lo establecido por los procedimientos. Reconoce marcos de referencia, propios de su formación y experiencias, que facilitan el cumplimiento de sus funciones. Identifica y recurre a nuevas prácticas de otras especialidades que aporten a la mejora de su desempeño.
1	<ul style="list-style-type: none"> Identifica el orden de sus tareas y rutinas de acuerdo a instrucciones preestablecidas. Identifica marcos de referencia a partir de su intuición y experiencias directas en situaciones semejantes. Adapta elementos de su entorno desarrollando nuevas prácticas que facilitan el cumplimiento de sus actividades o rutinas.

C.06.- Iniciativa

DEFINICIÓN / NIVEL	DEMOSTRAR PROACTIVIDAD Y EMPRENDER ACCIONES. RESPONSABILIZÁNDOSE DE LA SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN Y ANTICIPANDOSE A LOS DEMÁS.
5	<ul style="list-style-type: none"> Identifica la confluencia de escenarios facilitando el despliegue de medidas preventivas y adaptativas. Promueve que la organización identifique nuevos problemas y sus consecuentes soluciones con orientando su implementación y preparación.
4	<ul style="list-style-type: none"> Trabaja con una visión clara que le permite adelantarse con sus acciones a futuros acontecimientos. Asume la responsabilidad de que las cosas sucedan. Concreta y da forma a aquellas ideas que genera o recibe de otras personas.
3	<ul style="list-style-type: none"> Persiste hasta encontrar la solución ante todo tipo de problemas, apoyándose en su responsable, pero sin entregarle la responsabilidad de la solución. Se implica en la búsqueda de una solución efectiva ante los problemas más complejos o novedosos.
2	<ul style="list-style-type: none"> Aborda y resuelve los problemas sencillos que se presentan con inmediatez. Ejecuta la solución estándar a los problemas conocidos en su ámbito de actuación, sin necesidad de que se lo soliciten.
1	<ul style="list-style-type: none"> Ante dudas o imprevistos, se bloquea y pospone cualquier acción por su parte hasta que reciba instrucciones o se solucione "por sí solo", aunque esperar incremente la gravedad del problema. Emprende acciones, actuando según el procedimiento preestablecido, solo previa orden de su responsable o petición expresa de otras personas.



 Sedapar	Herramienta de Gestión: Diccionario de Competencias	
	Código:	Versión:

C.07.- Construcción de Relaciones

DEFINICIÓN / NIVEL	CONSTRUIR Y MANTENER RELACIONES DE NEGOCIO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS RELEVANTES PARA LA ORGANIZACIÓN, CONFORMANDO REDES SOCIALES Y ALIANZAS NECESARIAS PARA SU BUEN DESEMPEÑO.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Establece rápida y eficientemente relaciones con redes complejas de personas y logra la cooperación de aquellas que resultan necesarias para influenciar sobre referentes de la sociedad, clientes, proveedores de la Corporación. • Es un referente en el entorno empresarial al que pertenece la corporación por el hábil manejo que demuestra de las relaciones y por su destreza en la conducción de temas vinculados a la comunicación con los grupos de interés, en situaciones habituales y de crisis.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para vincularse adecuadamente con integrantes de la comunidad empresarial y para establecer con ellos intereses afines basados no sólo en la especialidad profesional sino también en aspectos sociales y culturales, lo cual puede ayudar a enriquecer y profundizar vínculos. • Coopera con sus contactos a fin de obtener reciprocidad cuando lo necesite.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Establece relaciones con contactos relevantes, según resulte conveniente, dentro y fuera de la organización. • Posee la capacidad de vincularse positivamente con diversas personalidades de distintos medios empresariales para desenvolverse adecuadamente en toda clase de evento donde represente o no a la organización.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja sobre relaciones puntuales dentro y fuera de su área de trabajo, de acuerdo con los requerimientos organizacionales. • Mantiene buenas relaciones con sus contactos a fin de obtener ayuda cuando lo necesite.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Posee habilidades para generar nuevas relaciones y ampliar su red de contactos con personalidades que puedan generar valor dentro de su puesto de trabajo. • Tiene capacidad de conseguir apoyo y cooperación de personas adecuadas pertenecientes a su red de contactos para el desarrollo de sus funciones en su puesto de trabajo.

C.08.- Toma de decisiones

DEFINICIÓN / NIVEL	ES ELEGIR UN CURSO DE ACCIÓN ENTRE VARIAS ALTERNATIVAS BASÁNDOSE EN UN PROFUNDO CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y LAS CIRCUNSTANCIAS.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Escoge pensando en las consecuencias a corto, medio y largo plazo de cada alternativa, calibrando el impacto global. • Es prudente en la toma de decisiones. Evita asumir riesgos no calculados. • Toma decisiones acertadas en situaciones complejas y bajo un alto nivel de presión.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Se anticipa a problemas en el corto y medio plazo con decisiones oportunas. • Identifica claramente distintas alternativas de actuación ante problemas complejos o novedosos. • Para tomar decisiones, sigue criterios basados en un análisis profundo de las consecuencias de cada alternativa y su conocimiento de la organización.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Escoge alternativas que le permitan evitar consecuencias negativas a corto plazo. • Se responsabiliza de la toma de decisiones, eligiendo entre las distintas alternativas que le presentan, sobre asuntos sencillos y complejos dentro de su área habitual de actividad. • Antes de tomar una decisión, invierte mucho tiempo en recopilar y analizar toda la información que pueda sobre el problema.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Opta por alternativas sobre las cuales los resultados sean mínimamente previsibles. • Ante problemas complicados o novedosos, intenta que la toma de decisiones recaiga sobre otras personas o posterga al máximo su decisión, aunque se requiera de una rápida reacción para evitar un problema. • Muestra inseguridad a la hora de tomar decisiones, incluso cercanas a su área de actividad.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza acciones siempre y cuando sepa cuál será la consecuencia directa de sus acciones. • Ante eventualidades imprevistas, responde con actividades típicas sobre las cuales está seguro de sus respuestas. • Espera que las decisiones sean tomadas y comunicadas para el desarrollo de sus acciones.

**C.09.- Atención al detalle**

DEFINICIÓN / NIVEL	ES LA PREOCUPACIÓN CONTINUA POR COMPROBAR Y CONTROLAR EL TRABAJO Y LA INFORMACIÓN.
5	<ul style="list-style-type: none">Promueve la búsqueda cuidadosa de la información y las fuentes que respalden las acciones y decisiones.Diseña y establece procedimientos claros que aseguren el control de la información.
4	<ul style="list-style-type: none">Planifica acciones para evitar errores y cumplir todos los pasos establecidos.Se preocupa por mejorar el orden de los sistemas establecidos.
3	<ul style="list-style-type: none">Realiza el seguimiento del trabajo de los demás vigilando su calidad para asegurarse de que se siguen los procedimientos establecidos.Se preocupa por dejar claras las normas y procedimientos, explicándolos a sus colaboradores y apoyándolos para su mejor funcionamiento.
2	<ul style="list-style-type: none">Comprueba la calidad y exactitud de las tareas de su sector y de su propio trabajo.Se preocupa por cumplir las normas y procedimientos.
1	<ul style="list-style-type: none">Muestra preocupación por el orden y la claridad.Busca claridad de funciones, tareas, datos, expectativas y prefiere tenerlos por escrito.



C.10.- Negociación

DEFINICIÓN / NIVEL	ES PERSUADIR A OTRAS PERSONAS, UTILIZAR ARGUMENTOS SÓLIDOS Y HONESTOS, Y ACERCAR POSICIONES MEDIANTE EL EJERCICIO DE RAZONAMIENTO CONJUNTO, QUE CONTEMPLA LOS INTERESES DE TODAS LAS PARTES INTERVINIENTES Y LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.
5	<ul style="list-style-type: none">• Posee una excelente capacidad de convencimiento y argumentación de sus ideas.• Elabora con un plan de negociación antes de la misma, estudia con detalle la situación, a la contraparte, los aspectos que pueden ser decisores en la negociación.
4	<ul style="list-style-type: none">• Defiende con asertividad y sustento técnico la solidez de sus argumentos.• Emplea estrategias de comunicación efectiva y argumentación sólida.
3	<ul style="list-style-type: none">• Defiende con asertividad la solidez de sus argumentos.• Es capaz de lograr acuerdos satisfactorios para la organización.
2	<ul style="list-style-type: none">• Logra persuadir e influir en los integrantes de su equipo de trabajo en asuntos específicos, a través de negociaciones y argumentos veraces y honestas.• Define los puntos de interés y los involucrados en la situación.
1	<ul style="list-style-type: none">• Requiere supervisión y seguimiento para cumplir con los objetivos de la negociación.• Propone y sugiere actividades para el desarrollo de negociaciones sencillas, cuando los objetivos y lineamientos están claramente definidos.



C.11.- Perseverancia

DEFINICIÓN / NIVEL	ES LA PREDISPOSICIÓN A MANTENERSE FIRME Y CONSTANTE EN EL DESARROLLO DE ACCIONES E INICIATIVAS DE MANERA ESTABLE O HASTA LOGRAR LA META ESTABLECIDA.
5	<ul style="list-style-type: none">• Es férreo ante situaciones difícil conservando el enfoque y disposición al logro de los objetivos planificados.
4	<ul style="list-style-type: none">• Lo motivan las situaciones difíciles en las que es previsible la posibilidad de obstáculos.
3	<ul style="list-style-type: none">• Nunca se rinde ante las negativas o el rechazo. Identifica o crea caminos alternativos para alcanzar las metas.
2	<ul style="list-style-type: none">• Tiene una actitud positiva frente a situaciones adversas. Pide ayuda para solucionar temas difíciles sin desanimarse.
1	<ul style="list-style-type: none">• Realiza algunos intentos para resolver los problemas antes de darse por vencido.

C.12.- Gestión de equipos

DEFINICIÓN / NIVEL	CONDUCIR EQUIPOS DE MANERA EFECTIVA, ORIENTANDO EL TRABAJO A LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.
5	<ul style="list-style-type: none"> Promueve que el equipo fije sus propios estándares de empeño en función del escenario deseado del área o la organización, los valida y asegura el alineamiento del equipo, siendo mentor para que maximice su desempeño. Determina, en conjunto con el colaborador y las áreas de apoyo, rutas de crecimiento desafiantes, sobre la base de una identificación oportuna de potencial. Prioriza y enfoca los planes de desarrollo, asignando los recursos.
4	<ul style="list-style-type: none"> Determina conjuntamente con el equipo los estándares de desempeño y procura que todos estén alineados, brindando apoyo constantemente. Identifica rutas de desarrollo en los miembros de su equipo a partir de su potencial. Asigna recursos para el desarrollo de su equipo.
3	<ul style="list-style-type: none"> Establece y comunica claramente los estándares de desempeño y sus expectativas a los miembros del equipo, brindando apoyo cuando se requiere. Identifica el potencial de su equipo y fomenta el desarrollo de su talento.
2	<ul style="list-style-type: none"> Comunica sus principales expectativas a los miembros del equipo en forma general, con un seguimiento esporádico. Apoya la capacitación del equipo cuando hay una solicitud explícita.
1	<ul style="list-style-type: none"> Muestra dificultades para comunicar sus expectativas de desempeño a los miembros del equipo. No realiza seguimiento constante. Desconoce las expectativas de capacitación y desarrollo de los miembros de su equipo.

C.13.- Compromiso

DEFINICIÓN / NIVEL	ES SENTIR COMO PROPIOS LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACCIONES ESTRATÉGICOS, METAS E INDICADORES, ASÍ COMO PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES DEL PUESTO, PERSONALES, NORMATIVOS Y ORGANIZACIONALES.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Está altamente comprometido con la visión, misión, objetivos y valores de la organización y genera en el personal la capacidad de sentirlos como propios. • Muestra excelente constancia, dedicación y firmeza con sus obligaciones personales, profesionales y organizacionales, en busca de superar resultados esperados en la empresa.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Está comprometido con la visión, misión, objetivos y valores de la organización y genera en el personal la capacidad de sentirlos como propios en la gerencia a su cargo. • Muestra constancia, dedicación y firmeza con sus obligaciones personales, profesionales y organizacionales, en busca de superar resultados esperados en la gerencia a su cargo.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Está comprometido con la visión, misión, objetivos y valores de la organización y genera en el personal la capacidad de sentirlos como propios en la sub gerencia a su cargo. • Muestra constancia, dedicación y firmeza con sus obligaciones personales, profesionales y organizacionales, en busca de superar resultados esperados en la sub gerencia a su cargo
2	<ul style="list-style-type: none"> • Está comprometido con la visión, misión, objetivos y valores de la organización y genera en el personal la capacidad de sentirlos como propios en el área a su cargo. • Muestra constancia, dedicación y firmeza con sus obligaciones personales, profesionales y organizacionales, en busca de superar resultados esperados en el área a su cargo.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para cumplir con los lineamientos fijados para su puesto de trabajo y sentir como propios los objetivos organizacionales. • Muestra constancia, dedicación y firmeza con sus obligaciones personales, profesionales y organizacionales, y supera resultados esperados del puesto.

C.14.- Identificación con el Desarrollo local

DEFINICIÓN / NIVEL	ES VALORAR EL DESARROLLO DE LOS ESPACIOS DONDE SE INTERVIENTE COMO COMPLEMENTO DEL DESARROLLO PERSONAL
5	<ul style="list-style-type: none">Promueve el compromiso de la organización con el desarrollo de las localidades beneficiarias.
4	<ul style="list-style-type: none">Promueve el compromiso de los equipos con el desarrollo local y su bienestar, desde la efectividad en los resultados.
3	<ul style="list-style-type: none">Asume su responsabilidad como agente de desarrollo local, involucrándose en actividades constructivas en las zonas de intervención.
2	<ul style="list-style-type: none">Aporta entusiasmo en sus funciones en consideración de la voluntad de desarrollo de las personas en las zonas de intervención.
1	<ul style="list-style-type: none">Muestra responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, sin mayor consideración por el desarrollo de las personas de las zonas de intervención.

**C.15.- Tolerancia a la presión**

DEFINICIÓN / NIVEL	ES CONSERVAR LA EFICIENCIA EN LOS RESULTADOS ACTUANDO EN SITUACIONES DE PRESIÓN, OPOSICIÓN Y DESACUERDO.
5	<ul style="list-style-type: none">Alcanza plenamente los objetivos previstos ante situaciones de presión interna y externa a la organización.
4	<ul style="list-style-type: none">Alcanza con frecuencia los objetivos planificados ante presiones propias de la organización.
3	<ul style="list-style-type: none">Conserva un desempeño habitual ante presiones internas y externas a sus funciones.
2	<ul style="list-style-type: none">Requiere enfoque y priorización para obtener los resultados propuestos ante presiones propias de sus funciones.
1	<ul style="list-style-type: none">Requiere orientación y soporte para obtener algunos de los resultados propuestos ante presiones propias de sus funciones.

C.16.- Empatía

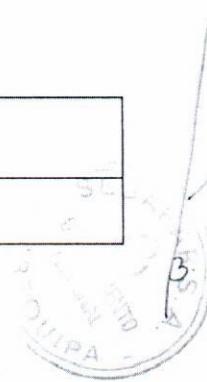
DEFINICIÓN / NIVEL	ES ESCUCHAR Y COMPRENDER GENUINAMENTE LAS NECESIDADES, SENTIMIENTOS Y REQUERIMIENTOS DE LAS PERSONAS
5	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende objetivamente las posiciones de sus interlocutores y perspectivas; logrando los acuerdos que espera y/o busca. • Comprender las razones principales de los sentimientos, preocupaciones y comportamientos profundos de las personas con quienes interactúa.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Aclara los requerimientos de su interlocutor; investiga, identifica y comprende las necesidades actuales de sus interlocutores, haciendo recomendaciones atinadas y objetivas. • Entiende el por qué las personas actúan de una manera determinada en un momento específico.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra preocupación por las personas con quienes interrelaciona, es sensible a sus necesidades y participa en la solución de sus problemas. • Entiende y comprende los problemas de fondo de los demás, orientándose a la resolución de los problemas planteados.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha al otro poniéndose en su lugar y comprendiendo lo que piensa y siente, orientado a la solución de sus problemas inmediatos. • Entiende los sentimientos de los demás y sus motivos explícitos para dar soluciones concretas.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Traduce su preocupación por las demás personas en acciones propositivas o soluciones operativas. • Capta los sentimientos de los demás, al ser explícitos; motivando respuestas inmediatas a problemas específicos.



Herramienta de Gestión: Diccionario de Competencias

Código:

Versión:



Elaborado por:

Adecco

Training & Consulting



ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

PUESTOS PRIORIZADOS

ADECCO | ABRIL 2022

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Técnico Educación Sanitaria	4
Operario Muestreo	5
Profesional Remuneraciones.....	6
Técnico Planillas.....	7
Técnico Control Personal.....	8
Operario Mantenimiento	9
Técnico Formulación y Evaluación Presupuestal	10
Técnico de Producción	11
Asistente de Producción	12
Ingeniero Producción.....	13
Operario de Operaciones y Mantenimiento Planta Agua Potable	14
Guardián Operario Fuentes Subterráneas	15
Profesional de Tratamiento de Aguas Residuales	16
Operario Planta Aguas Residuales	17
Operario Mantenimiento Planta de Aguas Residuales	18
Supervisor de Incidencias Operacionales.....	19
Operario Mantenimiento de Redes	20
Técnico Programación y Validación	21
Conductor Operario Medidores (Retiro e Instalación).....	22
Operario de Medidores (Aferición y Contrastación)	23
Capataz.....	24
Operario Mantenimiento Recolección.....	25
Operario Mant. Conex. Domiciliarias de Desague.....	26
Profesional Macromedición	27
Conductor Operario	28
Técnico Contrataciones.....	29
Técnico Control Cobranza.....	30
Auxiliar Micromedición	31
Técnico de Emisiones	32
Inspector Comercial	33
Técnico Créditos.....	34
Técnico Atención al Cliente	35
Operario de Post Venta	36

Auxiliar Recolección.....	37
Asistente Administrativo	38
Profesional Operaciones.....	39
Técnico Administrativo Comercial.....	40
Operario Servicio y Mantenimiento.....	41
Técnico de Operaciones.....	42

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene la propuesta de actualización de los Perfiles de competencias de los 39 puestos seleccionados, los cuales han sido priorizados por encontrarse vacante y han de ser cubiertos a la brevedad.

En la fase 3 luego de revisados los perfiles y recopilada la información, se ha procedido a identificar las competencias idóneas y los niveles de desarrollo que se requieren para un adecuado desempeño laboral.

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Educación Sanitaria

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA GENERAL

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

CLASIFICACIÓN: TA-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES		X			
NEGOCIACIÓN		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			



ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario Muestreo

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA GENERAL

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y EFLUENTES

CLASIFICACIÓN: OP-5

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
GESTIÓN DE EQUIPOS	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Profesional Remuneraciones

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE ADMINISTRACION

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE PERSONAL

CLASIFICACIÓN: PR-4

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL			X		
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)			X		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE			X		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS			X		
TRABAJO EN EQUIPO			X		
ADAPTACIÓN AL CAMBIO			X		

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROBAMIENTO			X		
TRABAJO DE CALIDAD			X		
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X		
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN			X		
INICIATIVA			X		
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)			X		
GESTIÓN DE EQUIPOS			X		
IDENTIFICACIÓN CON EL DESARROLLO LOCAL			X		
TOLERANCIA A LA PRESIÓN			X		
EMPATÍA			X		

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Planillas

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE ADMINISTRACION

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE PERSONAL

CLASIFICACIÓN: TA-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROBAMIENTO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
GESTIÓN DE EQUIPOS		X			
IDENTIFICACIÓN CON EL DESARROLLO LOCAL		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Control Personal

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE ADMINISTRACION

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE PERSONAL

CLASIFICACIÓN: TA-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
GESTIÓN DE EQUIPOS		X			
IDENTIFICACIÓN CON EL DESARROLLO LOCAL		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			



ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario Mantenimiento

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE ADMINISTRACION

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO

CLASIFICACIÓN: OP-2

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROBAMIENTO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES	X				
NEGOCIACIÓN	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				



ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Formulación y Evaluación Presupuestal

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE PLANES Y PRESUPUESTO

CLASIFICACIÓN: TA-2

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
NEGOCIACIÓN		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico de Producción

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO

SUB FAMILIA DEL PUESTO:

CLASIFICACIÓN: TA-1

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
AUTONOMÍA		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Asistente de Producción

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

CLASIFICACIÓN: TA-2

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN AERTIVA		X			
AUTONOMÍA		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Ingeniero Producción

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

CLASIFICACIÓN: PR-1

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL			X		
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)			X		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE			X		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS			X		
TRABAJO EN EQUIPO			X		
ADAPTACIÓN AL CAMBIO			X		

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROBACIÓN			X		
TRABAJO DE CALIDAD			X		
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X		
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN			X		
INICIATIVA			X		
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)			X		
AUTONOMÍA			X		
ATENCIÓN AL DETALLE			X		
TOLERANCIA			X		
EMPATÍA			X		

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario de Operaciones y Mantenimiento Planta Agua Potable

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

CLASIFICACIÓN: OP-4

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
AUTONOMÍA	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Guardián Operario Fuentes Subterráneas

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

CLASIFICACIÓN: OP-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROBACIÓN	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
AUTONOMÍA	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Profesional de Tratamiento de Aguas Residuales

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

CLASIFICACIÓN: PR-1

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL			X		
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)			X		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE			X		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS			X		
TRABAJO EN EQUIPO			X		
ADAPTACIÓN AL CAMBIO			X		

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO			X		
TRABAJO DE CALIDAD			X		
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X		
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN			X		
INICIATIVA			X		
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)			X		
AUTONOMÍA			X		
ATENCIÓN AL DETALLE			X		
TOLERANCIA A LA PRESIÓN			X		
EMPATÍA			X		

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario Planta Aguas Residuales

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

CLASIFICACIÓN: OP-2

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
AUTONOMÍA	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario Mantenimiento Planta de Aguas Residuales

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

CLASIFICACIÓN: OP-4

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROBAMIENTO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
AUTONOMÍA	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Supervisor de Incidencias Operacionales

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE OPERACIONES

SUB FAMILIA DEL PUESTO:

CLASIFICACIÓN: TA-5

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL			X		
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)			X		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE			X		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS			X		
TRABAJO EN EQUIPO			X		
ADAPTACIÓN AL CAMBIO			X		

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO			X		
TRABAJO DE CALIDAD			X		
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X		
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN			X		
INICIATIVA			X		
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)			X		
ATENCIÓN AL DETALLE			X		
AUTONOMÍA			X		
TOLERANCIA A LA PRESIÓN			X		
EMPATÍA			X		

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario Mantenimiento de Redes

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE OPERACIONES

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN

CLASIFICACIÓN: OP-1

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
AUTONOMÍA	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Programación y Validación

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE OPERACIONES

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO MANT. DE MEDIDORES Y CONEXIONES
DOMICILIARIAS

CLASIFICACIÓN: TA-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
AUTONOMÍA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Conductor Operario Medidores (Retiro e Instalación)

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE OPERACIONES

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO MANT. DE MEDIDORES Y CONEXIONES

DOMICILIARIAS

CLASIFICACIÓN: OP-2

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
AUTONOMÍA	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario de Medidores (Aferición y Contrastación)

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE OPERACIONES

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO MANT. DE MEDIDORES Y CONEXIONES
DOMICILIARIAS

CLASIFICACIÓN: OP-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN SERTIVA	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
AUTONOMÍA	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Capataz

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE OPERACIONES

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO MANT. DE MEDIDORES Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

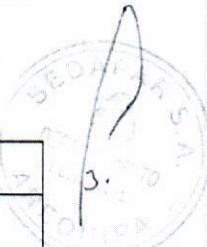
CLASIFICACIÓN: OP-1

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
AUTONOMÍA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			



ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario Mantenimiento Recolección

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE OPERACIONES

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN

CLASIFICACIÓN: OP-2

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
AUTONOMÍA	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario Mant. Conex. Domiciliarias de Desague

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE OPERACIONES

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN

CLASIFICACIÓN: OP-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
AUTONOMÍA	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Profesional Macromedición

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE OPERACIONES

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERACIONAL

CLASIFICACIÓN: PR-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL			X		
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)			X		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE			X		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS			X		
TRABAJO EN EQUIPO			X		
ADAPTACIÓN AL CAMBIO			X		

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO			X		
TRABAJO DE CALIDAD			X		
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X		
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN			X		
INICIATIVA			X		
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)			X		
ATENCIÓN AL DETALLE			X		
AUTONOMÍA			X		
TOLERANCIA A LA PRESIÓN			X		
EMPATÍA			X		

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Conductor Operario

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

SUB FAMILIA DEL PUESTO:

CLASIFICACIÓN: OP-2

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
PERSEVERANCIA	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Contrataciones

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y VENTAS

CLASIFICACIÓN: TA-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROBACIÓN		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
PERSEVERANCIA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Control Cobranza

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

CLASIFICACIÓN: TA-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
PERSEVERANCIA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Auxiliar Micromedición

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

CLASIFICACIÓN: TA-5

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
PERSEVERANCIA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico de Emisiones

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

CLASIFICACIÓN: TA-1

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
PERSEVERANCIA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Inspector Comercial

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

CLASIFICACIÓN: TA-4

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL			X		
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)			X		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE			X		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS			X		
TRABAJO EN EQUIPO			X		
ADAPTACIÓN AL CAMBIO			X		

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO			X		
TRABAJO DE CALIDAD			X		
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X		
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN			X		
INICIATIVA			X		
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)			X		
ATENCIÓN AL DETALLE			X		
PERSEVERANCIA			X		
TOLERANCIA A LA PRESIÓN			X		
EMPATÍA			X		

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Créditos

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

CLASIFICACIÓN: TA-4

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
PERSEVERANCIA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			



ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Atención al Cliente

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE POST VENTA

CLASIFICACIÓN: TA-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
PERSEVERANCIA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario de Post Venta

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO DE POST VENTA

CLASIFICACIÓN: OP-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
PERSEVERANCIA	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Auxiliar Recolección

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA GENERAL

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO ZONAL SUR

CLASIFICACIÓN: TA-5

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
PERSEVERANCIA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Asistente Administrativo

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA GENERAL

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO ZONAL NORTE

CLASIFICACIÓN: TA-4

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROBAMIENTO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
AUTONOMÍA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Profesional Operaciones

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA GENERAL

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO ZONAL NORTE

CLASIFICACIÓN: PR-2

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL			X		
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)			X		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE			X		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS			X		
TRABAJO EN EQUIPO			X		
ADAPTACIÓN AL CAMBIO			X		

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO			X		
TRABAJO DE CALIDAD			X		
PENSAMIENTO ANALÍTICO			X		
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN			X		
INICIATIVA			X		
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)			X		
AUTONOMÍA			X		
ATENCIÓN AL DETALLE			X		
TOLERANCIA A LA PRESIÓN			X		
EMPATÍA			X		

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico Administrativo Comercial

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA GENERAL

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO ZONAL NORTE

CLASIFICACIÓN: TA-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
AUTONOMÍA		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Operario Servicio y Mantenimiento

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA GENERAL

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO ZONAL NORTE

CLASIFICACIÓN: OP-2

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	X				
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)	X				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	X				
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X				
TRABAJO EN EQUIPO	X				
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	X				

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO	X				
TRABAJO DE CALIDAD	X				
PENSAMIENTO ANALÍTICO	X				
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	X				
INICIATIVA	X				
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)	X				
AUTONOMÍA	X				
ATENCIÓN AL DETALLE	X				
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X				
EMPATÍA	X				

ACTUALIZACIÓN DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Técnico de Operaciones

FAMILIA DEL PUESTO: GERENCIA GENERAL

SUB FAMILIA DEL PUESTO: DEPARTAMENTO ZONAL CENTRO

CLASIFICACIÓN: TA-3

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL		X			
INTEGRIDAD (RESPETO Y HONESTIDAD)		X			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		X			
TRABAJO EN EQUIPO		X			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO		X			

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	1	2	3	4	5
COMPROMISO		X			
TRABAJO DE CALIDAD		X			
PENSAMIENTO ANALÍTICO		X			
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN		X			
INICIATIVA		X			
COMUNICACIÓN ASERTIVA (ASERTIVIDAD)		X			
ATENCIÓN AL DETALLE		X			
AUTONOMÍA		X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN		X			
EMPATÍA		X			