



Diccionario de Competencias Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

Herramienta de Gestión: Diccionario de Competencias

Versión	Fecha	Control de Cambios
2	17/10/2023	<ul style="list-style-type: none">• Se alinearon las competencias de liderazgo en base a las nuevas competencias definidas por FONAFE.• Se reorganizaron las competencias, equilibrando su cantidad y sus niveles, con el fin de que se gestionen de forma más eficiente.

Áreas Responsables	Nombres y Cargo
Elaborado: Oficina de Gestión Humana	Ivan Chávez Especialista de Desarrollo de Personal
Revisado: Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza Jefe de la Oficina de Gestión Humana
Homologado: Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén Especialista de Calidad y Mejora de Procesos Amaru Aragón Jefe de Oficina de Planeamiento y Mejora Continua (d)
Aprobado: Gerencia General	Antonio Montenegro Gerente General

Este documento es propiedad de Activos Mineros S.A.C. Queda prohibida su reproducción sin su autorización escrita. Es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico emitido por Activos Mineros S.A.C. Es responsabilidad del usuario asegurarse que corresponde a la versión vigente publicada en la red interna y/o página web institucional.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

ÍNDICE

1. COMPETENCIAS CENTRALES	5
1.1.- ORIENTACIÓN A RESULTADOS	5
1.2.- TRABAJO EN EQUIPO	6
1.3.- EXCELENCIA EN EL SERVICIO	7
1.4.- GESTIÓN DEL CAMBIO	8
1.5.- INNOVACIÓN	9
1.6.- ALINEAMIENTO A LAS NORMAS	10
2. COMPETENCIAS DE LIDERAZGO	11
2.1.- EXCELENCIA EN LA EJECUCIÓN	11
2.2.- ADAPTACIÓN AL CONTEXTO	12
2.3.- LIDERAZGO PERSONAL Y/O EQUIPO.....	13
2.4.- CAPACIDAD RESOLUTIVA	14
2.5.- ARTICULACIÓN DE REDES	15
2.6.- PENSAMIENTO CRÍTICO-CONSTRUCTIVO	16
3. COMPETENCIAS FUNCIONALES	17
3.1.- COLABORACIÓN E INFLUENCIA.....	17
3.2.- COMUNICACIÓN EFECTIVA	18
3.3.- ASEGURA LA RESPONSABILIDAD.....	19



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

Definición de Competencias:

Son comportamientos organizacionales observables de los colaboradores que tienen una estrecha relación con el desempeño en determinado nivel de acuerdo a la posición y/o nivel del colaborador.

Competencias de la organización

Las competencias de los colaboradores de Activos Mineros S.A.C. (en adelante AMSAC) se agrupan en tres tipos:

- Las **Competencias centrales** son transversales y aplican a todos los colaboradores de la organización, de liderazgo y funcionales.
- Las **Competencias de liderazgo**, aplican a los líderes de la organización, tales como gerentes y jefes.
- Las **Competencias funcionales**, aplican a los colaboradores según grupos profesionales y técnicos.

Cuadro N° 1: Competencias por Tipo

TIPO	CÓDIGO	COMPETENCIA
Central	1.1	Orientación a Resultados
	1.2	Trabajo en Equipo
	1.3	Excelencia en el Servicio
	1.4	Gestión del Cambio
	1.5	Innovación
	1.6	Alineamiento a las Normas

TIPO	CÓDIGO	COMPETENCIA
Liderazgo	2.1	Excelencia en la ejecución
	2.2	Adaptación al contexto
	2.3	Liderazgo personal y/o equipo
	2.4	Capacidad Resolutiva
	2.5	Articulación de Redes
	2.6	Pensamiento Crítico-Constructivo

TIPO	CÓDIGO	COMPETENCIA
Funcionales	3.1	Colaboración e Influencia
	3.2	Comunicación Efectiva
	3.3	Asegura la Responsabilidad



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC
 Versión: 2
 Fecha: 17/10/2023

Las competencias de los colaboradores de AMSAC por grupo ocupacional son:

Cuadro 2: Competencias por Grupo Ocupacional

Lideres	Profesionales		Administrativo/Técnicos
Gerente/Jefe	Supervisor/Coordinador	Especialista/Analista	Administrativo/Técnico
Orientación a Resultados	Orientación a Resultados	Orientación a Resultados	Orientación a Resultados
Innovación	Trabajo en Equipo	Trabajo en Equipo	Trabajo en Equipo
Excelencia en la ejecución	Excelencia en el Servicio	Excelencia en el Servicio	Excelencia en el Servicio
Adaptación al contexto	Gestión del Cambio	Gestión del Cambio	Gestión del Cambio
Liderazgo personal y/o equipo	Innovación	Innovación	Innovación
Capacidad Resolutiva	Alineamiento a las Normas	Alineamiento a las Normas	Alineamiento a las Normas
Articulación de Redes	Excelencia en la ejecución	Colaboración e Influencia	Comunicación Efectiva
Pensamiento Crítico-Constructivo	Capacidad Resolutiva	Asegura la Responsabilidad	Asegura la Responsabilidad

Los comportamientos por grupo ocupacional tienen un nivel de madurez requerido:

- **Nivel A:** Corresponde al nivel más alto de la organización, el cual representa un modelo a seguir; este nivel es abarcado por los Gerentes y Jefes.
- **Nivel B:** Corresponde al nivel medio-alto y abarca a los Supervisores, Coordinadores y Especialistas.
- **Nivel C:** Corresponde al nivel medio y comprende a los Analistas, Administrativos y Técnicos.

Cuadro 3: Nivel de madurez de Competencias por Grupo Ocupacional

Grupo Ocupacional	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	1.1	1.5
Gerente	A	A	A	A	A	A	A	A
Jefe	A	A	A	A	A	A	A	A

Grupo Ocupacional	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.4	3.1	3.2	3.3
Supervisor	B	B	B	B	B	B	B	B	--	--	--
Coordinador	B	B	B	B	B	B	B	B	--	--	--
Especialista	B	B	B	B	B	B	--	--	B	--	B
Analista	C	C	C	C	C	C	--	--	--	C	C
Técnico	C	C	C	C	C	C	--	--	--	C	C
Administrativo	C	C	C	C	C	C	--	--	--	C	C



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

1. COMPETENCIAS CENTRALES

1.1.- Orientación a Resultados

Definición / Nivel	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia, fijando metas, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización.
A	<ul style="list-style-type: none">• Identifica y desarrolla los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos.• Hábilmente identifica y direcciona recursos que despliega para obtener eficiencia máxima en la consecución de objetivos.• Identifica proactivamente oportunidades más allá de lo que se espera de su propio rol, involucra a las áreas que aportan a sus procesos para efectuar mejoras en consenso; asegura entregables de alta calidad, en el tiempo establecido y/o antes de la fecha límite.
B	<ul style="list-style-type: none">• Demuestra un fuerte sentido de urgencia y priorización, basa su gestión en la consecución de los objetivos planteados.• Administra los recursos asignados para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.• Implementa medidas correctivas y de mejora durante el desarrollo del plan de acción con el fin de asegurar estándares de calidad.
C	<ul style="list-style-type: none">• Planifica y prioriza su trabajo en alineamiento con los objetivos del área/ de la organización.• Logra los objetivos en el tiempo establecido y con los recursos asignados.• Realiza monitoreo a los indicadores de avance o seguimiento a las actividades pendientes.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

1.2.- Trabajo en Equipo

Definición / Nivel	Es la capacidad de participar activamente, con compromiso, respeto mutuo y colaboración para el logro de los objetivos comunes, siendo un grupo de personas que trabajan procesos, tareas u objetivos compartidos.
A	<ul style="list-style-type: none">• Integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos.• Incentiva desde su posición la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el reconocimiento entre sus integrantes.• Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y aprender de los demás miembros del equipo.
B	<ul style="list-style-type: none">• Identifica claramente los objetivos del equipo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos.• Se encuentra con disposición para la integración de su equipo de trabajo con los otros equipos, buscando soluciones conjuntas para alcanzar el resultado.• Comparte mejores prácticas y experiencias con los demás miembros del equipo, con el fin de mejorar el trabajo a realizar.
C	<ul style="list-style-type: none">• Domina el objetivo común del área y coordina con los demás miembros del equipo las acciones para lograrlo.• Promueve la actitud positiva, la motivación y el reconocimiento entre los miembros del equipo.• Aporta ideas, información y energía para un mejor trabajo en equipo.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

1.3.- Excelencia en el Servicio

Definición / Nivel	Implica satisfacer las necesidades de sus clientes tanto externos como internos. Comprende esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, demostrando sensibilidad por las necesidades o exigencias que sus clientes pueden requerir en el presente o futuro.
A	<ul style="list-style-type: none">• Identifica con anticipación las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos bajo su ámbito de acción.• Define nuevas formas de crear valor para sus clientes (internos y/o externos) y para fortalecer la reputación de la organización.• Crea un clima de confianza con el cliente y lidera la creación de una cultura de servicio en la organización.
B	<ul style="list-style-type: none">• Gestiona de manera oportuna y empática los requerimientos del usuario asegurando la resolución de los mismos.• Propone alternativas de solución buscando asegurar servicios óptimos en forma integral y oportuna.• Se involucra activamente con los clientes (internos y/o externos), buscando satisfacer las necesidades del usuario.
C	<ul style="list-style-type: none">• Atiende las solicitudes del cliente y lo orienta de manera oportuna y eficaz.• Evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una solución acorde a lo solicitado.• Se muestra cálido y amable en la interacción con el cliente.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

1.4.- Gestión del Cambio

Definición / Nivel	Es la predisposición para comprender y apreciar a perspectivas diferentes u opuestas, teniendo la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios y de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades.
A	<ul style="list-style-type: none">• Reconoce los cambios en el entorno organizacional, toma acción sobre los que están bajo su ámbito de acción y los asume como un reto.• Se adapta con eficiencia y velocidad a distintos contextos, situaciones, medios y personas.• Lidera y promueve cambios de procesos, servicios o relaciones, de acuerdo con lo que requiera su área o la organización.
B	<ul style="list-style-type: none">• Actúa de manera positiva, ágil y efectiva, frente a los cambios que se presentan en el rol que desempeña.• Generar soluciones y colabora eficazmente en entornos no estructurados o dinámicos.• Propone iniciativas para promover el cambio según las necesidades del área o de su puesto.
C	<ul style="list-style-type: none">• Muestra interés en aprender nuevos métodos, procedimientos o herramientas relacionados con los cambios que propone su área u organización• Se adapta a colaborar dentro del equipo de trabajo en nuevos o proyectos o acciones que impliquen cambios.• Colabora con sus compañeros y es flexible a las demandas de cambio que se ejecuten en su área de trabajo.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

1.5.- Innovación

Definición / Nivel	Crear nuevas y mejores formas de ejecutar los roles de su área de trabajo; y propone acciones diferentes para que la organización sea exitosa.
A	<ul style="list-style-type: none">• Contribuye y participa activamente en la cultura de innovación de la Empresa.• Promueve e involucra a su equipo de trabajo en la generación de iniciativas que se encuentren alineados a los objetivos del área; así como, gestiona los recursos para la puesta en práctica.• Lidera proyectos de innovación que agreguen valor desde su área a la organización.• Promueve y potencia ideas de valor, estableciendo redes de colaboración con los distintos miembros de la organización y/o actores externos, que le permita generar soluciones integrales y respuestas oportunas en favor de la Empresa.
B	<ul style="list-style-type: none">• Se adapta al cambio y muestra proactividad frente a la innovación, aportando nuevas ideas para mejorar la eficacia en el puesto de trabajo.• Se orienta a resolver problemas o situaciones que se presentan en el puesto de trabajo o en el Área a la que pertenece, implementando herramientas o acciones innovadoras.• Lidera proyectos o acciones de innovación que le permiten contribuir con el cumplimiento de objetivos de su puesto de trabajo o área a la que pertenece.
C	<ul style="list-style-type: none">• Se muestra proactivo frente a las acciones de innovación.• Se interesa por conocer y utilizar eficientemente nuevas tecnologías.• Se involucra y apoya a sus compañeros de equipo en la implementación de las acciones de innovación que se generan en su área de trabajo.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

1.6.- Alineamiento a las Normas

Definición / Nivel	
	Implica el respeto y el cumplimiento de las normas que rigen en la organización. Es la capacidad de seguir los procesos definidos, buscando que no interfieran con el cumplimiento de las normas, políticas y lineamientos establecidos y en consecuencia, velar por obtención adecuada de los resultados esperados.
A	<ul style="list-style-type: none">• Cumple a cabalidad las normas y procedimientos establecidas por la organización; así como, promueve el cumplimiento de las normas en su equipo de trabajo.• Diseña y/o adapta procesos del área que lidera, alineándolos con el cumplimiento de las normas, políticas, directivas de gestión y lineamientos establecidos.• Promueve la integración de las diferentes áreas, buscando el respeto al cumplimiento de procedimientos, normativas y valores establecidos por la organización.
B	<ul style="list-style-type: none">• Cumple los procesos en los que está involucrado y hace respetar los procedimientos, lineamientos y directiva de gestión que su área promueve.• Administra los procesos vinculados a su ámbito de acción, cuidando el cumplimiento de las normas, políticas, directivas de gestión y lineamientos establecidos.• Realiza aportes con ideas para mejorar los procesos del área y adecuarlos al cumplimiento de las normas establecidas.
C	<ul style="list-style-type: none">• Cumple las normas aplicables a su función y al funcionamiento de la organización• Actúa y promueve la acción sobre la base de valores y prácticas de gestión aprobadas.• Conoce los aspectos del marco normativo pertinentes a su puesto, área y/u organización; así como, el impacto asociado a su incumplimiento.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

2. COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

2.1.- Excelencia en la Ejecución

Definición / Nivel	
	Desarrolla sus labores acordes a un alto estándar de calidad, con foco en cumplir o superar sus resultados. Su comportamiento refleja planificación, orden y mejora continua, ocupándose de agregar valor y dar lo mejor de sí en cada desafío o tarea.
A	<ul style="list-style-type: none">• De cara a su equipo y a la Empresa, brinda un asesoramiento y atención con alto nivel técnico y profesional agregando valor.• Promueve, de manera constante, el foco en el cumplimiento de objetivos, manteniendo altos estándares y generación de valor agregado.• Asegura que los resultados de la Empresa se presenten en indicadores de avance o cumplimiento de actividades, mejoras y compromisos, frente a las empresas y otros stakeholders.
B	<ul style="list-style-type: none">• Propone alternativas de solución y las desarrolla con alto estándar de calidad y precisión.• Define indicadores y herramientas de seguimiento con el fin de asegurar resultados.• Promueve permanentemente el agregar valor en las acciones sobre la gestión que realiza.
C	<ul style="list-style-type: none">• Realiza sus labores de manera planificada y organizada.• Se muestra atenta(o) y se ocupa de los detalles asociados a sus tareas.• Identifica desviaciones a lo planificado, informa y coordina acciones para mitigar dicho riesgo.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

2.2.- Adaptación al Contexto

Definición / Nivel	
	Responde con flexibilidad a situaciones nuevas, presiones o cambios del entorno, asumiendo de manera proactiva la necesidad de aprender permanentemente conocimientos relevantes para la Empresa, transformar metodologías o reorientar su actuar, para asegurar la efectividad en su quehacer
A	<ul style="list-style-type: none">• Delega en forma apropiada, equitativa y confía en el trabajo del equipo.• Establece mediciones concretas para monitorear el avance hacia las metas establecidas.• Orienta la acción de su equipo en la dirección necesaria para el logro de objetivos
B	<ul style="list-style-type: none">• Identifica y establece nuevas formas de hacer las cosas en su área, indagando buenas prácticas en el mercado para poder implementar mejoras en su gestión.• Propone procesos más eficientes y ágiles.• Genera hitos de control, rediseña y ajusta la planificación en función de la contingencia y el contexto.
C	<ul style="list-style-type: none">• Adapta tareas y acciones ante situaciones no previstas.• Trabaja eficientemente en entornos cambiantes y con personas diversas.• Está dispuesto(a) a aprender e incorporar nuevas condiciones, o formas de trabajo.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

2.3.- Liderazgo Personal y/o Equipo

Definición / Nivel	
	Ejerce automotivación, se autorregula y toma decisiones y acciones frente a desafíos, monitoreando su desarrollo para asegurar el cumplimiento de sus objetivos laborales. De cara al equipo los alinea frente a objetivos retadores y marco cultural. Motiva y desarrolla talento, con foco en cumplir el propósito y metas de la Empresa.
A	<ul style="list-style-type: none">• Es un referente del estilo de liderazgo la Empresa, que propone y asume el liderazgo de proyectos estratégicos de cara al centro corporativo y empresas.• Es capaz de influir positivamente, a través de sus decisiones y acciones en el logro de resultados en las empresas.• Acompaña a los integrantes del equipo que lidera y brinda retroalimentación continua para el desarrollo y crecimiento del mismo.
B	<ul style="list-style-type: none">• Es capaz de establecer prioridades para asegurar el cumplimiento de los objetivos a su cargo en la Empresa.• Establece metas y objetivos cuantificables que es capaz de liderar, hacer seguimiento y medir, para asegurar se cumplan.• Toma decisiones habiendo escuchado a todos los involucrados o especialistas
C	<ul style="list-style-type: none">• Demuestra proactividad y capacidad de autogestión en el desarrollo y ejecución de sus labores.• Establece prioridades, mantiene un orden y seguimiento adecuado de las tareas asignadas.• Se auto motiva y busca desarrollar sus habilidades personales y técnicas impactando en la mejora de su desempeño y relaciones en la Empresa.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

2.4.- Capacidad Resolutiva

Definición / Nivel	
	Acciona con sentido de urgencia y alto compromiso, buscando de modo propio o a través de otros solucionar problemas. Implica comprender el contexto particular de un problema, para buscar respuestas originales y específicas, así como levantar proactivamente situaciones para abordar, a tiempo, posibles problemas futuros.
A	<ul style="list-style-type: none">• Ratifica y/o modifica las propuestas de solución y difunde las mismas para su aplicación inmediata.• Asegura que los procesos y procedimientos organizacionales dentro de su ámbito de gestión, tengan vías de aprobación accesibles.• Identifica y resuelve de manera asertiva situaciones complejas en la organización y con sus stakeholders.
B	<ul style="list-style-type: none">• Genera planes de acción a fin de evitar contingencias futuras o para prever el tratamiento de situaciones urgentes y/o importantes.• Identifica, diagnostica y prevé cambios necesarios en procesos o procedimientos a corto, mediano y largo plazo.• Identifica y resuelve de manera asertiva e innovadora situaciones complejas en la organización.
C	<ul style="list-style-type: none">• Identifica y prioriza los casos que requieren inmediatez en su solución o tratamiento para canalizarlos de manera oportuna.• Brinda soporte en las acciones para la solución de problemas.• Conoce quien debe tomar decisiones, por tanto, si no está a su alcance resolver un problema, lo levanta o deriva para asegurarse sea resuelto.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

2.5.- Articulación de Redes

Definición / Nivel	
	Crea y/o mantiene relaciones de trabajo colaborativas y redes de contactos con personas que son, o pueden ser útiles, para el logro de las metas de la organización. Implica conseguir recursos, desarrollar contactos, llegar a acuerdos con otros actores de la cadena interna o del entorno relevante para la Empresa.
A	<ul style="list-style-type: none">• Cuenta con gran prestancia para crear y generar redes de contacto (relacionamiento institucional) según los intereses de AMSAC.• Se hace cargo de mediar en situaciones interáreas, para llegar a acuerdos, facilitar y asegurar la fluidez y adecuada toma de decisiones en el trabajo entre equipos.• Mantiene al grupo de trabajo con objetivos, funciones y tareas bien definidas y flexibles a las necesidades del entorno, garantizando la colaboración y la sostenibilidad de las alianzas con los stakeholders.
B	<ul style="list-style-type: none">• Representa de manera activa a su área y promueve su participación en actividades interáreas.• Pide y escucha la opinión de los integrantes de su equipo y otras áreas para propiciar una toma de decisiones conjunta.• Busca soporte en otras áreas cuando se requiere, para asegurar la colaboración y apoyo de cara al cumplimiento de los objetivos de su equipo.
C	<ul style="list-style-type: none">• Conoce a las personas involucradas dentro de la organización en los procesos que realiza y sus objetivos, lo que le permite hacer interconexiones de manera ágil y con lógica colaborativa.• Establece y mantiene contactos fuera de la organización, con personas relevantes para su función, pues entiende la importancia de mantener activa la red.• Participa activamente en grupos de trabajos interáreas cuando se le solicita.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

2.6.- Pensamiento Crítico-Constructivo

Definición / Nivel	Cuestiona el estatus quo, es capaz de proponer mejoras a los procesos o procedimientos en que participa, levantando oportunidades de mejora. Piensa "fuera de la caja" y no tiene miedo a intentar o proponer ideas.
A	<ul style="list-style-type: none">• Ejecuta análisis crítico sobre información compleja con una óptica más amplia (La Empresa y su entorno), plantea cuestionamientos desafiantes a lo ya establecido.• En función del análisis de una situación o información determinada, proyecta posibles escenarios macro, considerando los factores involucrados, impactos y los recursos necesarios, para la toma de decisiones.• Genera planes de mejora y soluciones que impacten en toda la organización, en función de los análisis que realiza de la gestión de las diferentes áreas bajo su responsabilidad.
B	<ul style="list-style-type: none">• Revisa y analiza reportes y/o documentos del área, identificando oportunidades de mejora, para generar nuevas estrategias, hacer modificaciones y retroalimentar a quien corresponda.• Plantea mejoras a procedimientos o formas de hacer las cosas que impactan en su área.• Analiza y evalúa información de manera sistemática, plantea cuestionamientos complejos para diferentes aspectos de un problema y genera ideas o soluciones novedosas fundamentadas y respaldadas con evidencia.
C	<ul style="list-style-type: none">• Profundiza en la actividad asignada referente a su proceso, formula preguntas para mejorar su comprensión, busca alternativas de mejora y propone ideas.• Al atender la información que le concierne, realiza un análisis, profundiza, se cuestiona y extrae conclusiones que le son de utilidad en el trabajo.• Reflexiona constantemente sobre su quehacer, mostrando autocrítica.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

3. COMPETENCIAS FUNCIONALES

3.1.- Colaboración e Influencia

Definición / Nivel	
	Habilidad para construir y mantener relaciones relevantes para la organización, tanto internas como externas. Involucra la capacidad de lograr acuerdos, así como conformar redes y alianzas para lograr buen desempeño en un ambiente de comunicación y confianza.
A	<ul style="list-style-type: none">• Comunica con claridad y credibilidad un punto de vista bien desarrollado.• Identifica los stakeholders clave para la empresa y promueve proactivamente relaciones eficaces dentro y fuera de la organización, mediante la empatía y un trato respetuoso, en beneficio de su área.• Encuentra puntos en común y soluciones a conflictos o controversias, para el beneficio de la organización y los stakeholders involucrados, logrando acuerdos.
B	<ul style="list-style-type: none">• Ajusta su estilo de comunicación a las características de su público, llega a ellos con la confianza y credibilidad que proyecta, con argumentos bien sustentados.• Afianza relaciones con stakeholders gestores de decisiones clave, asegurándose de lograr beneficios presentes y futuros para la organización.• Identifica eficazmente las áreas comunes y puntos controversiales con stakeholders, construyendo consensos sólidos a corto y mediano plazo.
C	<ul style="list-style-type: none">• Comparte información relevante y su experiencia propia con otros para desarrollar mejores prácticas de gestión.• Es capaz de persuadir e influir en otros en forma positiva, con el fin de que ejecuten determinadas acciones para el logro de objetivos de la organización.• Genera confianza en los demás sin descuidar las obligaciones específicas de su rol.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

3.2.- Comunicación Efectiva

Definición / Nivel	Desarrollar y generar comunicaciones multimodales que transmitan una clara comprensión de las necesidades exclusivas de diferentes audiencias.
A	<ul style="list-style-type: none">• Define estrategias de comunicación para lograr interés en sus interlocutores.• Domina el arte de la escucha activa y sabe dar retroalimentación y construir un entendimiento compartido de los mensajes.• Logra defender su punto de vista e ideas no solo con sustentos sólidos sino apelando a su influencia y empatía con sus interlocutores.
B	<ul style="list-style-type: none">• Comunica sus ideas en forma clara, eficiente y fluida, adaptando sus mensajes al tipo de interlocutor y contexto en que se encuentra, logrando que su audiencia entienda su mensaje e impactándolos en el sentido que desea.• Escucha atentamente a los demás, esforzándose por comprender el significado de la información que recibe.• Negocia de manera efectiva con diferentes tipos de interlocutores, acercando posiciones para obtener consenso y resultados favorables.
C	<ul style="list-style-type: none">• Posee un buen manejo del lenguaje y técnicas de comunicación oral y escrita.• Expresa con claridad sus ideas, generando impacto y buscando lograr el entendimiento de sus interlocutores.• Logra defender su punto de vista o ideas con sustentos sólidos, ante la disparidad de opiniones.



Diccionario de Competencias

Herramienta de Gestión

Código: DC

Versión: 2

Fecha: 17/10/2023

3.3.- Asegura la Responsabilidad

Definición / Nivel	Hacerse a sí mismo y a los demás responsables del cumplimiento de los compromisos.
A	<ul style="list-style-type: none">• Participa, desde su experiencia, en las decisiones estratégicas de la organización para el logro de los objetivos del negocio y en la búsqueda constante del mejoramiento de la calidad y la eficiencia.• Compromete y motiva a sus pares y subordinados, el respeto por el cliente interno y externo, la mejora continua y la generación de valor para los clientes.• Es reconocido interna y externamente por cumplir siempre con sus compromisos personales y con una correcta autodirección profesional.
B	<ul style="list-style-type: none">• Coordina y mantiene contacto permanente con sus clientes internos y externos, colaboradores y diferentes unidades al interior de la Organización, buscando asegurar el objetivo• Expresa a su equipo claramente los objetivos del área y organizacionales, cuáles son sus responsabilidades y lo que se espera de ellos.• Asume la responsabilidad y las consecuencias de sus actos, compromete a otros a tomar responsabilidad de forma proactiva.
C	<ul style="list-style-type: none">• Se hace responsable de las tareas y objetivos a su cargo y asume como propios los objetivos de la empresa.• Se mantiene motivado y motiva a sus compañeros para guiar su accionar según los objetivos planteados.• Tiene un buen nivel de desempeño y alcanza siempre los objetivos que se le plantean, esforzándose por mejorar continuamente y por participar y aportar ideas y soluciones.