

1. Perfil Administrativo y Servicios

Orientación al cliente (*Ponderación 20%*)

Definición

Implica entender al cliente actual y potencial (tanto interno como externo) y orientar nuestro trabajo hacia la resolución y satisfacción de sus necesidades y expectativas, mediante el conocimiento de las mismas y la identificación de oportunidades de negocio, con el fin de proporcionarles un mayor valor añadido y mejorar continuamente nuestros servicios.

Conductas

- Mantiene una actitud proactiva, anticipándose a las necesidades del cliente (interno y/o externo) y demuestra compromiso con la calidad de sus servicios y atención al cliente.
- Utiliza un modelo de servicio que permite brindar el auxilio o apoyo oportuno a sus clientes, realizando un seguimiento de las soluciones prestadas y solicitando retroalimentación para comprobar la calidad percibida y corregirla si fuese necesario.

Comunicación efectiva (20%)

Definición

Escucha, hace preguntas, expresa conceptos e ideas de forma efectiva y busca adaptar su mensaje en función de la audiencia a quien presenta y los objetivos que busca alcanzar. Se relaciona demostrando una capacidad mínima (estándar) de expresar pensamientos o contenidos internos de manera comprensible. Mantiene un flujo de comunicación adecuada entre los miembros del grupo, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieren y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.

Conductas

- Utiliza, entendiendo y transmitiendo cuando corresponde, información formal bajo su responsabilidad mediante esquemas apropiados y estandarizados.
- Establece y mantiene comunicación formal o informal con redes de contacto claves para su trabajo.
- Entrega información de forma precisa, clara y oportuna cuando se le solicita, siendo capaz de establecer contacto con otros para solicitar datos o apoyo

Organización y planificación (20%)

Definición

Capacidad para organizar eficazmente las actividades y recursos en función del cumplimiento de objetivos. Establecer planes y programas que abarquen puntos clave de la gestión correspondiente al cargo, lo que implica organizar los recursos en espacio, tiempo y oportunidad.

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.

Conductas

- Distribuye adecuadamente los tiempos para las actividades diarias de acuerdo con sus objetivos y prioridades que requiere su puesto de trabajo
- Prioriza las tareas respectivas de su cargo y establece un plan de acción y de seguimiento
- Incorpora ajustes a sus técnicas de organizar su trabajo y lo logra por medio de mecanismos de control para verificar y optimizar sus procesos.

Liderazgo ASG (*Ponderación competencia global 40%*)

Definición

Busca potenciar la capacidad de influencia en todos los niveles organizacionales, personal con innovación, críticos constructivos y empoderados de su rol. Además, ser ejemplos de conductas en temas de seguridad, medio ambiente y ética laboral, que nos permitan continuar bajo el camino de la sustentabilidad.

Conductas

- **Liderazgo (50% del total):** Utiliza estrategias de influencia basándose en pasos claros y precisos para influir, guiar y/o dirigir hacia el logro de objetivos comunes. Busca motivar y comprometer al grupo en pro del cumplimiento de objetivos comunes. De igual forma, es capaz de ejecutar sus funciones de forma correcta, cumpliendo con el Código de integridad, fomentando el cumplimiento de normas y procedimientos, y el respeto a todas las contrapartes (compañeros, trabajadores contratistas, proveedores, clientes, entre otros.)
- **Seguridad (25% del total):** Mantiene una actitud segura con el autocuidado y su entorno, cumpliendo en el desarrollo de sus funciones con las normas, instructivos y procedimientos seguros de trabajo.
- **Medio ambiente (25% del total):** Demuestra entender con claridad los eventuales impactos ambientales de las tareas que realiza e identifica medidas de control.

2. Perfil Operador

Orientación a resultados (*Ponderación 20%*)

Definición

Demuestra interés por realizar su trabajo, persiguiendo y alcanzando los objetivos prefijados y manteniendo estándares de excelencia en todo el proceso.

Conductas

- Capaz de realizar un seguimiento de sus objetivos, corrige desviaciones que afecten su cumplimiento y se mantiene actualizado con la finalidad de lograr lo planificado
- Optimiza el uso de recursos asignados, es capaz de reducir pérdidas de productividad bajo circunstancias adversas por medio de la reasignación rápida y adecuada de sus recursos

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**Liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.

- Detecta y analiza las debilidades, procedimientos y formas de operar de su departamento, emprendiendo acciones que repercutan en el corto y mediano plazo

Trabajo en equipo (20%)

Definición

Promueve, fomenta y mantiene relaciones de colaboración eficientes con sus compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.

Conductas

- Se integra adecuadamente a la toma de decisiones grupal
- Asume con propiedad el rol que le es asignado en el equipo de trabajo
- Está abierto a dar y recibir críticas constructivas al interior del equipo

Calidad en el trabajo (20%)

Definición

Permanente búsqueda en conseguir la excelencia en sus tareas, mediante la continua autoevaluación, proyección y gestión de procesos con orientación a la obtención de resultados de calidad. Comprende la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables en beneficio, tanto de la organización, como todos los involucrados. Implica tener amplios conocimientos en el área donde ejerce sus funciones, mejorar y mantener altos los niveles de rendimiento en su puesto de trabajo.

Conductas

- Revisa el trabajo propio a fin de realizar el menor número de errores posibles y alcanzar la perfección y ayuda a cumplir los estándares de calidad del resto de sus compañeros
- Capaz de identificar potenciales problemas facilitando soluciones alternativas a las establecidas en los procedimientos
- Conoce sus limitaciones y las transforma en áreas de mejora, a la vez solicita retroalimentación de su supervisión directa para mejorar el desempeño y calidad de sus trabajos

Liderazgo ASG (Ponderación competencia global 40%)

Definición

Busca potenciar la capacidad de influencia en todos los niveles organizacionales, personal con innovación, críticos constructivos y empoderados de su rol. Además, ser ejemplos de conductas en temas de seguridad, medio ambiente y ética laboral, que nos permitan continuar bajo el camino de la sustentabilidad.

Conductas

- **Liderazgo (20% del total):** Ejerce una amplia y decidida influencia en los miembros de su equipo de trabajo, motivándolos hacia metas de alto rendimiento, en medio de cualquier

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**Liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.

circunstancia y asumiendo un rol de apoyo. De igual forma, es capaz de ejecutar sus funciones de forma correcta, cumpliendo con el Código de integridad, fomentando el cumplimiento de normas y procedimientos, y el respeto a todas las contrapartes (compañeros, trabajadores contratistas, proveedores, clientes, entre otros.)

- **Seguridad (40% del total):** Mantiene una actitud siempre segura en su puesto de trabajo, también es capaz de cuidar a los otros y anticiparse a posibles brechas de seguridad que pudiesen afectarlo directamente a él/ella y a sus compañeros.
- **Medio ambiente (40% del total):** Demuestra entender con claridad los eventuales impactos ambientales de las tareas que realiza e identifica medidas de control.

3. Perfil Profesionales administrativos

Mejora continua e innovación (*Ponderación 20%*)

Definición

Capacidad para monitorear sus procesos en procura de introducir la mejora continua en propios procesos a partir de sus aportes y de los otros.

Conductas

- Realiza aportes que agregan valor a los procesos, productos y/o servicios.
- Sabe canalizar los aportes de otros para implementarlos en forma efectiva. Del mismo modo, mantiene un monitoreo constante de los indicadores de calidad
- Se mantiene actualizado en aspectos técnicos de sus procesos con el fin de introducir cambios positivos

Pensamiento estratégico (20%)

Definición

Capacidad para analizar el entorno donde se desenvuelven los procesos a su cargo y de estructurar mecanismos para abordar e implementar estrategias y tácticas que agreguen valor al negocio. Implica diseñar y acordar planes de acción, realizar seguimientos y evaluar tanto avances como resultados.

Conductas

- Planifica y desarrolla acciones que contribuyen al logro de los objetivos de la compañía
- Da seguimiento a los planes de acción verificando que estos estén alineado a los ejes estratégicos del negocio

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.

- Sabe actuar como un catalizador (estimulante del desarrollo de un proceso) respecto a los cambios o requerimientos del entorno haciendo aportes para responder adecuadamente a los mismos.

Trabajo en equipo (20%)

Definición

Capacidad para promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con sus compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.

Conductas

- Actúa proactivamente y en interés del equipo implicándose en los procesos de toma de decisiones
- Mantiene un seguimiento de los procesos detectando puntos de mejora para minimizar su impacto y desarrollar nuevos procedimientos
- Prevé estrategias, objetivos y necesidades de desarrollo en el equipo, impulsándose a sí mismo y a los otros para desarrollarse e innovar en pro de los objetivos de su área y de la Compañía.

Liderazgo ASG (*Ponderación competencia global 40%*)

Definición

Busca potenciar la capacidad de influencia en todos los niveles organizacionales, personal con innovación, críticos constructivos y empoderados de su rol. Además, ser ejemplos de conductas en temas de seguridad, medio ambiente y ética laboral, que nos permitan continuar bajo el camino de la sustentabilidad.

Conductas

- **Liderazgo (40% del total):** Dentro de su rol utiliza estrategias de influencia basándose en fundamentos claros y precisos para influir directamente en el equipo de trabajo, utilizando técnicas para guiar o dirigir al equipo. Busca motivar y comprometer al grupo en pro del cumplimiento de objetivos comunes, y en situaciones críticas es capaz de gestionar sus propias emociones y las de sus colegas. De igual forma, es capaz de ejecutar sus funciones de forma correcta, cumpliendo con el Código de integridad, fomentando el cumplimiento de normas y procedimientos, y el respeto a todas las contrapartes (compañeros, trabajadores contratistas, proveedores, clientes, entre otros.)
- **Seguridad (30% del total):** Mantiene una actitud segura con el autocuidado y su entorno, cumpliendo en el desarrollo de sus funciones con las normas, instructivos y procedimientos seguros de trabajo.
- **Medio ambiente (30% del total):** Manifiesta claridad de los eventuales impactos ambientales de las tareas que realiza e identifica medidas de control.

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.

4. Perfil Profesionales operaciones

Organización y planificación (Ponderación 20%)

Definición

Capacidad para organizar eficazmente las actividades y recursos en función del cumplimiento de objetivos. Establecer planes y programas que abarquen puntos clave de la gestión correspondiente al cargo, lo que implica organizar los recursos en espacio, tiempo y oportunidad.

Conductas

- Planifica y organiza sus procesos de trabajo de una manera efectiva, dando énfasis al uso adecuado de los recursos implicados. Muestra efectividad en este cometido.
- Vela porque otros comprendan los puntos clave de su esquema de organización y se adhieran de manera efectiva a los mismos.
- Realiza ajustes oportunos al avance de los procesos con base en un adecuado monitoreo, realineando aquellos aspectos que presenten desviaciones con respecto a los planificado.

Proactividad (20%)

Definición

Tendencia a prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones.

Conductas

- Vela por atender requerimientos o necesidades que se presentan o surgen; cumple con la ejecución de acciones que en términos generales son oportunas.
- Actúa en razón de requerimientos o necesidades que se presentan o surgen; tomando en cuenta cambios del entorno que implican reacciones acertadas y oportunas.
- Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen; tomando en cuenta cambios del entorno que implican reacciones acertadas y oportunas.

Flexibilidad (20%)

Definición

Conjunto de conocimientos, procedimientos y técnicas que permiten adaptarse y trabajar en distintas situaciones valorando distintos puntos de vista y siendo capaz de modificar su enfoque en la medida que la situación lo requiera promoviendo cambios en la organización.

Conductas

- Toma decisiones basándose en el análisis de la situación y en la información que busca cotidianamente entre sus superiores
- Adopta criterios o puntos de vista diversos para mejorar o beneficiar procesos y relaciones
- Es capaz de analizar las situaciones y características de las personas o grupos con el fin de adaptarse y adaptarlos de acuerdo con las circunstancias.

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.

Liderazgo ASG (*Ponderación competencia global 40%*)

Definición

Busca potenciar la capacidad de influencia en todos los niveles organizacionales, personal con innovación, críticos constructivos y empoderados de su rol. Además, ser ejemplos de conductas en temas de seguridad, medio ambiente y ética laboral, que nos permitan continuar bajo el camino de la sustentabilidad.

Conductas

- **Liderazgo (40% del total):** Ejerce una amplia y decidida influencia en los miembros de su equipo de trabajo, motivándolos hacia metas de alto rendimiento, en medio de cualquier circunstancia entregándoles herramientas en el proceso para alcanzar los objetivos. De igual forma, es capaz de ejecutar sus funciones de forma correcta, cumpliendo con el Código de integridad, fomentando el cumplimiento de normas y procedimientos, y el respeto a todas las contrapartes (compañeros, trabajadores contratistas, proveedores, clientes, entre otros.)
- **Seguridad (30% del total):** Mantiene una actitud siempre segura en su puesto de trabajo, también es capaz de cuidar a los otros y anticiparse a posibles brechas de seguridad que pudiesen afectarlo directamente a él/ ella y a sus compañeros.
- **Medio ambiente (30% del total):** Manifiesta claridad de los eventuales impactos ambientales de las tareas que realiza e identifica medidas de control.

5. Perfil Supervisor

Gestión de personas (*Ponderación 20%*)

Definición

Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando confianza y motivación en cada uno de ellos.

Conductas

- Tiene claridad de las acciones que deben ejecutar su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos, entendiendo la secuencia lógica de tareas y comprendiendo en qué y cómo priorizar éstas en momentos determinados
- Genera un clima de confianza con el equipo de trabajo a partir de rutinas específicas de colaboración e integración de sus miembros.
- Tiene la capacidad de entregar retroalimentación oportuna y constante a su equipo de trabajo manteniendo la motivación de éstos por aprender

Dirección de resultados (20%)

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**Liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.

Definición

Estilo de dirección que propone, activa y fomenta entre sus subalternos un enfoque proactivo hacia las metas de alto rendimiento, en el cual existe medición y retroalimentación de resultados de conformidad a los planes establecidos.

Conductas

- a. Se asegura de que los planes se cumplan de acuerdo a los parámetros preestablecidos en procesos de revisión continuos junto a su equipo.
- b. Efectúa junto con su equipo de trabajo reuniones de análisis de los resultados parciales con miras a reforzar o hacer ajustes requeridos.
- c. Es efectivo conduciendo a otros hacia metas de alto rendimiento. Se involucra en el seguimiento requerido haciendo énfasis en la calidad de procesos, relaciones y resultados que persigue el equipo.

Resolución de problemas (20%)

Definición

Analizar, identificar y estructurar propuestas ante diversos escenarios utilizando hipótesis y evidencias para pensar críticamente, que le permite sacar conclusiones. Encuentra soluciones efectivas para llegar a conseguir los objetivos esperados en un tiempo razonable, minimizando costes y consecuencias.

Conductas

- a. Realiza acciones específicas y concretas para solventar el problema, articulando soluciones prácticas en base a su criterio lógico.
- b. Hace uso de forma eficiente de los recursos a su disposición para la solución de problemas
- c. Muestra capacidad y eficiencia en la resolución de problemas complejos, evitando que la tensión interfiera en la calidad de su análisis y toma de decisiones

Liderazgo ASG (*Ponderación competencia global 40%*)

Definición

Busca potenciar la capacidad de influencia en todos los niveles organizacionales, personal con innovación, críticos constructivos y empoderados de su rol. Además, ser ejemplos de conductas en temas de seguridad, medio ambiente y ética laboral, que nos permitan continuar bajo el camino de la sustentabilidad.

Conductas

- **Liderazgo (34% del total):** Ejerce una amplia y decidida influencia en los miembros de su equipo, motivándolos a que se identifiquen con sus responsabilidades y rol, asegurando el cumplimiento de metas planteadas y promoviendo un ambiente participativo para que todos sean capaces de aportar con sus propias ideas o sugerencias. De igual forma, es capaz de ejecutar sus funciones de forma correcta, cumpliendo con el Código de integridad, fomentando el cumplimiento de normas y procedimientos, y el respeto a todas

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.

las contrapartes (compañeros, trabajadores contratistas, proveedores, clientes, entre otros.)

- **Seguridad (33% del total):** Es un modelo en temas de seguridad, capaz de mantener una actitud segura consigo mismo y los demás. De igual forma, se anticipa a posibles brechas de seguridad que pudiesen ponerlo en riesgo así mismo o a los otros.
- **Medio ambiente (33% del total):** Capaz de transmitir una cultura ambiental, es decir busca proteger preservar y/o minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente identificando de forma inmediata las medidas de control.

6. Perfil Jefatura

Desarrolla equipos efectivos (*Ponderación 20%*)

Definición

Desarrolla equipos con identidad, que valoran diversas capacidades y perspectivas, y que alcanzan objetivos comunes.

Conductas

- Desarrolla en su equipo la capacidad de tomar decisiones de manera colectiva, donde cada uno se cuida, cuida al otro y se deja cuidar. Empodera al equipo para que sea productivo y seguro a la vez.
- Crea un sentido de pertenencia al interior del equipo, integrando diferentes miradas, promoviendo un diálogo abierto y un clima de confianza. Es consciente de la importancia de formar personas, habilitándolos para asumir desafíos presentes y futuros.
- Define una estrategia común con una clara dirección y distribución de responsabilidad. Entrega retroalimentación continua y adecuada, compartiendo el éxito y destacando el trabajo bien hecho. Es capaz de tener conversaciones honestas con los miembros del equipo, y gestiona los bajos desempeños.

Delegación y empoderamiento (20%)

Definición

Capacidad para facultar a sus colaboradores para que acometan asignaciones de mayor relevancia. Implica dotarlos de instrumentos y de la autoridad concomitante a la responsabilidad delegada

Conductas

- Brinda el apoyo necesario a sus colaboradores para que cumplan con lo asignado, a su vez respalda cuando se presentan obstáculos, discrepancias o resultados imprevistos.
- Cuando delega, aporta las herramientas o facilidades para que lo asignado se lleve a cabo bajo mejores condiciones. Así también, sabe compartir las responsabilidades con sus colaboradores de una forma justa en proporción.

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.

- Demuestra interés en empoderar a otros, mediante el sano ejercicio de identificar proyectos o tareas relevantes que pueden ser asumidas por sus trabajadores, aportando una guía, seguimiento y retroalimentación a éstos.

Embajador de clima y cultura (20%)

Definición

Multiplica los retos y aplica estímulos para crear un clima que favorezca el desarrollo de sus colaboradores. Así también, es capaz de asimilar la cultura organizacional y adherirse a las normas, políticas y procedimientos, y de transferirlas a los demás mediante la retroalimentación clara y oportuna.

Conductas

- Aporta acciones para mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de su unidad o equipo de trabajo.
- Está pendiente de los resultados, logros e hitos trascendentales en la gestión de la organización para darlos a conocer con sus colaboradores
- Promueve de forma amplia, decidida y sistematizada la cultura de la organización mediante recursos disponibles de información.

Liderazgo ASG (*Ponderación competencia global 40%*)

Definición

Busca potenciar la capacidad de influencia en todos los niveles organizacionales, personal con innovación, críticos constructivos y empoderados de su rol. Además, ser ejemplos de conductas en temas de seguridad, medio ambiente y ética laboral, que nos permitan continuar bajo el camino de la sustentabilidad.

Conductas

- **Liderazgo (34% del total):** Ejerce una amplia y decidida influencia en los miembros de su equipo, motivándolos a que se identifiquen con sus responsabilidades y rol, asegurando el cumplimiento de metas planteadas y promoviendo un ambiente participativo para que todos sean capaces de aportar con sus propias ideas o sugerencias. De igual forma, es capaz de ejecutar sus funciones de forma correcta, cumpliendo con el Código de integridad, fomentando el cumplimiento de normas y procedimientos, y el respeto a todas las contrapartes (compañeros, trabajadores contratistas, proveedores, clientes, entre otros.)
- **Seguridad (33% del total):** Es un modelo en temas de seguridad, capaz de mantener una actitud segura consigo mismo y los demás. De igual forma, se anticipa a posibles brechas de seguridad que pudiesen ponerlo en riesgo así mismo o a los otros.
- **Medio ambiente (33% del total):** Capaz de transmitir una cultura ambiental, es decir busca proteger preservar y/o minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente identificando de forma inmediata las medidas de control

Aclaración:

Se otorgará una nota a la competencia en sí misma, **NO** una nota por separado a las conductas que la componen.

Se realizará una excepción con la competencia **Liderazgo ASG**, ya que está compuesta por 3 sub competencias (**liderazgo, seguridad, medio ambiente**), a las cuales a cada una le corresponderá una nota, y su promedio dará la nota de la competencia general.