

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º GG- 067-2020-R



Firmado
Digitalmente por:
JUAN SALOMÓN
FLORES
CARCAHUSTO
Fecha: 26/11/2020
13:55:18

VISTO:

El Informe N.º GCAF.102.2020 de fecha 25.11.2020, Memorando GCAF.092.2020.M de fecha 19.11.2020 e Informe GCAF.GGTH.2.619.2020.I de fecha 10.11.2020 emitido por la Gerencia Central de Administración y Finanzas; Informe N.º GAJ.1.441.2020.I de fecha 25.11.2020 emitido por la Gerencia de Asuntos Jurídicos; Informe GCAF.GGTH.2.614.2020.I de fecha 9.11.2020 emitido por la Gerencia de Gestión del Talento Humano; proveído de la Gerencia General consignado en la Hoja de Ruta N.º 18-005837-000241-A de fecha 10.11.2020; y,



Firmado
Digitalmente por:
JORGE LUIS
CHAVEZ
CATERIANO
Fecha: 26/11/2020
15:41:51

CONSIDERANDO:

Que, la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - Corpac SA es una empresa de propiedad del Estado, organizada bajo la forma de sociedad anónima conforme a lo establecido en la Ley de su creación -artículo 5º del Decreto Legislativo N° 99, donde se dispone que las acciones son íntegra y exclusivamente suscritas y pagadas por el Estado, por lo tanto, Corpac SA es una empresa exclusiva del Estado;

Que, Corpac SA como empresa estatal de derecho privado se encuentra supeditada al ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - Fonafe, tal como se desprende de lo dispuesto en el artículo 1º de la Ley 27170 -Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado- Fonafe; conforme a ello, resulta de aplicación de Corpac SA las disposiciones emitidas por dicha Entidad, tal es el caso de la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de Fonafe aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2018/006-FONAFE de fecha 26.6.2018 y modificada por Acuerdo de Directorio N° 002.2018/011-FONAFE de fecha 5.12.2018;

Que, la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de Fonafe acerca del "Diccionario de Competencias", señala en el numeral 8.1.5, capítulo VIII, que: "Las Empresas deben contar con un Diccionario de Competencias, aprobado por su Gerencia General u órgano equivalente, tomando como referencia el Diccionario de Competencias Corporativo". (Lo subrayado es agregado).

Que, por su parte, el Lineamiento: "Evaluación integral del desempeño en Corpac SA" aprobado mediante Memorando GCAF.002.2020.M de fecha 7.1.2020, establece en el apartado 3, numeral 6.1, lo siguiente: "(...) Es en esta etapa en la que la GGTH a través del Área de Desarrollo de Personal realiza la coordinación de la aprobación del Diccionario de Competencias ante la Gerencia General de CORPAC SA." (Lo subrayado es agregado).

Que, la Gerencia Central de Administración y Finanzas a través del Memorando GCAF.092.2020.M de fecha 19.11.2020 señala que la Gerencia General mediante Memorando GG-021.2019 de fecha 30.1.2019 aprobó el Manual de Evaluación del Desempeño por Competencias – Diccionario de Competencias; asimismo, indica que en las implementaciones de las etapas, la Gerencia de Gestión del Talento Humano ha realizado la revisión de la normativa, procedimientos y lineamientos con la finalidad que este refleje mejor las actitudes, conocimientos y habilidades necesarias para el adecuado desempeño del personal en sus puestos de trabajo, por lo que realizó los ajustes complementarios para modificación correspondiente; en ese sentido, a través del Informe GCAF.GGTH.2.614. 2020.I de fecha 9.11.2020 emitido por la Gerencia de Gestión del Talento Humano y el Informe GCAF.GGTH.2.619.2020 de fecha 10.11.2020 emitido por la Gerencia Central de Administración y Finanzas, se elevó las modificaciones complementarias a la Gerencia General para la aprobación de los ajustes al Diccionario de Competencias.

Que, a través del proveído de fecha 11.11.2020 consignado en la Hoja de Ruta N.º 18-005837-000241.A de fecha 10.11.2020, la Gerencia General dispuso se proyecte la resolución de aprobación, disponiendo adicionalmente su difusión y cumplimiento.

Que, por los fundamentos expuestos precedentemente y estando a lo señalado en los documentos del visto y en el marco de la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de Fonafe y Lineamiento: “Evaluación integral del desempeño en Corpac SA”, esta gerencia en uso de sus facultades;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el “Diccionario de competencias de Corpac SA” que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones publique la presente resolución en la página web de CORPAC S.A.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER al Área de Imagen y Relaciones Interinstitucionales publique la presente resolución para conocimiento del personal de Corpac SA sobre la nueva versión del Diccionario de Competencias.

ARTÍCULO CUARTO: DEJAR SIN EFECTO la versión del Diccionario de Competencias aprobada mediante Memorando GG.021.2019 con fecha 30.1.2019.

Regístrese, publíquese, comuníquese y cúmplase.

JORGE LUIS CHÁVEZ CATERIANO
Gerente General
CORPAC SA

Diccionario de Competencias CORPAC S.A.



2020

INTRODUCCIÓN

El presente documento es la presentación del Modelo de Gestión por competencias de CORPAC S.A y la **Evaluación de Desempeño**, el cual permite contar con una herramienta de gestión y de mejora continua para el desarrollo y crecimiento de los colaboradores de la organización.

En la primera parte presentamos el concepto de la **Evaluación de Desempeño** y sus objetivos.

En la segunda parte presentamos la categorización de **Familia de puestos**, contando con 08 Familias de Puestos, distribuidas tanto para el área administrativa como para el área operacional.

En la tercera parte presentamos la **Matriz de Competencias**, entendiendo que la matriz muestra las competencias que deben ser desarrolladas de acuerdo a cada Familia de Puestos

Finalmente, en la cuarta parte presentamos el **Diccionario de Competencias**, el concepto de las competencias y sus comportamientos. Dicho diccionario ha sido actualizado el presente año, siendo alineado a los valores del FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado).

El modelo de competencia contempla tres tipos de competencias, Competencias Corporativas, Competencias Personales (Transversales a toda la Empresa) y Competencias Técnicas que correspondan a cada familia

De esta manera damos inicio a los procesos de innovación y mejora en la gestión del Capital Humano de CORPAC, porque CREEMOS en nuestro valor Humano.

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS	4
DICCIONARIO DE COMPETENCIAS	6
MATRIZ DE COMPETENCIAS ACTUALIZADA	8
MATRIZ DE COMPETENCIAS 2018 - 2019	9
FAMILIA 1A: GERENTE GENERAL, GERENTE CENTRAL	10
FAMILIA 1B: GERENTE DE LINEA	14
FAMILIA 2: FUNCIONARIO OPERATIVO I	18
FAMILIA 3: FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO	22
FAMILIA 4: FUNCIONARIO OPERATIVO II	26
FAMILIA 5: CTA	30
FAMILIA 6: PROFESIONALES OPERACIONAL, TÉCNICO ESPECIALISTA	33
FAMILIA 7: PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	36
FAMILIA 8: ADMINISTRATIVO TÉCNICO	39

1. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

¿Qué es Evaluación de Desempeño por Competencias?

La Evaluación de Desempeño tiene la finalidad de medir el rendimiento de las personas en el puesto de trabajo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Constituye uno de los principales procesos de gestión, que destaca por su relevancia como elemento estratégico en la política de Gestión Humana en las organizaciones, debido al alto impacto que tiene sus resultados en el resto de áreas y procesos.

Asimismo, permite conocer el nivel de desarrollo del colaborador en un período dado, lo que permite identificar oportunidades de mejora en su desempeño (diferencia entre el desempeño real y el esperado), para que, de esta manera se desplieguen acciones de mejora, principalmente, a través de planes de capacitación alineados a las necesidades de su trabajo.

¿Cuáles son sus objetivos?

Los objetivos al realizar la implementación de un modelo de Evaluación por Competencias son los siguientes:

- Asegurar el alineamiento de las competencias del personal con la Cultura de la empresa.
- Propicia que se mida la contribución técnica del personal respecto de la exigencia del puesto.
- Lograr alinear las actividades desarrolladas por los colaboradores con los objetivos de la empresa siendo evaluados por su contribución a los mismos.
- Mejorar la captación del personal, adecuándolos a los puestos en función de los objetivos vinculados a los mismos y los requisitos necesarios para su consecución.
- Lograr mayor eficiencia en el diseño de la capacitación adaptándola a las necesidades reales de los colaboradores.
- Obtener una herramienta de diagnóstico de los procesos de la empresa, identificando los puntos de mejora de las mismas.

3. **¿Cuál es la modalidad de evaluación?**

La Evaluación de Desempeño se da a través del enfoque de competencias, de esta manera CORPAC cuenta con las Competencias Transversales que incluyen las Competencias Corporativas y Personales que se aplican a todos los colaboradores, y las Competencias Técnicas que son aquellas que deben ser desarrolladas de acuerdo a cada familia de Puesto.

Modalidad de evaluación:

- 90 grados: Es la evaluación que realiza el jefe a colaboradores.
- 180° grados: Requiere de la evaluación de los jefes a sus supervisados y de estos últimos a su jefe inmediato.
- Autoevaluación: Requiere de la evaluación de cada colaborador sobre su propio desempeño.

4. Roles involucrados

ROL	¿Quiénes son?	Responsabilidades principales
Evaluado	Personal en general de CORPAC	<i>Participar activa, permanente y constructivamente en las diferentes etapas de la Evaluación de Desempeño.</i>
Evaluador	Gerentes, jefes, coordinadores o responsables del área y en general quien tenga asignado funcionalmente colaboradores bajo supervisión.	<i>Son responsables de realizar el seguimiento del desempeño, evaluar y dar la retroalimentación.</i>
RH	Responsable de la GGTH y todo el equipo que lo compone.	<i>Responsable principal de la conducción operativa de la Evaluación de Desempeño de la empresa.</i>

5. Fases

El ciclo de la Evaluación de Desempeño ha sido definido 6 fases. Se inicia con la Planificación, luego el establecimiento de Competencias, seguimiento, Evaluación, Calibración y Retroalimentación.



2. DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

1. Definición de Competencias

Una competencia es una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada a un criterio referenciado como efectivo y/o un desempeño superior en un trabajo o en una situación.

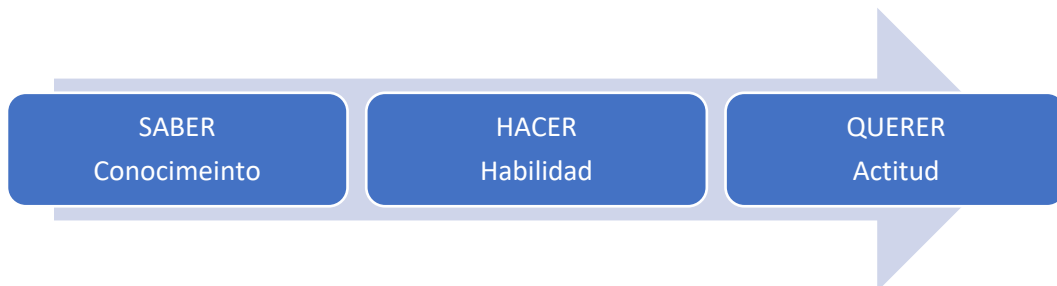
Característica subyacente: significa que una competencia es una parte relativamente profunda persistente de la personalidad de una persona y que puede predecir la conducta en una amplia variedad de situaciones y tareas de trabajo.

Causalmente relacionada: significa que una competencia causa o predice la conducta y el desempeño.

Criterio referenciado: significa que la competencia realmente predice quién hace algo bien o mal, como es medido en un criterio específico o estándar.

Spencer & Spencer

La competencia es un conjunto de habilidades conocimientos y actitudes que debe tener cada persona para que realizar.



2. Categorización de familia de puesto de CORPAC

1. Familia de puestos

A efecto de contar con la Matriz de Competencias se llevó a cabo la categorización de puestos, siendo la base para el Diccionario de Competencias.

FAMILIA	FAMILIA
1A	Gerente General, Gerentes Centrales
1B	Gerentes de Línea
2	Funcionario Operativo I
3	Funcionario Administrativo
4	Funcionario Operativo II
5	CTA
6	Profesional Operacional, Técnico Especialista
7	Profesional Administrativo
8	Administrativo, Técnico

3. Las competencias de CORPAC S.A.

El Modelo de Competencias de CORPAC es:

2.1. Competencias Transversales:

Se refiere a aquellas competencias que refuerzan la cultura organizacional, indican las conductas que buscan distinguir a los colaboradores de la empresa.

2.2. Competencias Técnicas:

Indican las competencias que son clave para el éxito en el desarrollo de las funciones en los distintos puestos (familias de puestos o puestos tipo) y obtener mejores resultados.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES	
CORPORATIVAS	PERSONALES
<ul style="list-style-type: none"> • VOCACIÓN DE SERVICIO • CONFIABILIDAD Y COMPROMISO • TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD • ORIENTACIÓN A RESULTADOS • CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN • COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS 	<ul style="list-style-type: none"> • RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA • ADAPTABILIDAD

COMPETENCIAS TÉCNICAS – FAMILIAS DE PUESTOS	
<p>FAMILIA 1A</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO • LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS • PENSAMIENTO ESTRATEGICO • TOMA DE DECISIONES <p>FAMILIA 1B</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO • LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS • PENSAMIENTO ESTRATEGICO • TOMA DE DECISIONES <p>FAMILIA 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO • LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS • TOMA DE DECISIONES <p>FAMILIA 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO • LIDERAZGO Y GETIÓN DE EQUIPOS • TOMA DE DECISIONES 	<p>FAMILIA 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO • LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS • TOMA DE DECISIONES <p>FAMILIA 5</p> <ul style="list-style-type: none"> • DOMINIO TÉCNICO <p>FAMILIA 6</p> <ul style="list-style-type: none"> • DOMINIO TÉCNICO <p>FAMILIA 7</p> <ul style="list-style-type: none"> • DOMINIO TÉCNICO <p>FAMILIA 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • DOMINIO TÉCNICO

MATRIZ DE COMPETENCIAS ACTUALIZADA

MATRIZ DE COMPETENCIAS CORPAC S.A.											
COMPETENCIAS			MATRIZ DE PUESTOS								
			F1A	F1B	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
			GERENTE GENERAL; GERENTE CENTRAL	GERENTES DE LINEA	FUNCIONARIO OPERATIVO I	FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO	FUNCIONARIO OPERATIVO II	CTA	PROFESIONAL OPERACIONAL, TECNICO ESPECIALISTA	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO, TECNICO
COMPETENCIAS CORPORATIVAS	1	*VOCACION DE SERVICIO	X**	X**	X**	X**	X**	X*	X**	X**	X
	2	*CONFIABILIDAD Y COMPROMISO	X**	X**	X**	X**	X**	X	X	X	X
	3	TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	X**	X**	X	X	X	X	X	X	X
	5	CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6	*COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS	X	X	X	X**	X	X	X	X**	X**
COMPETENCIAS PERSONALES	7	RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8	ADAPTABILIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X
COMPETENCIAS TECNICAS	9	*CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO	X	X	X	X	X				
	10	LIDERAZGO Y GESTION DE EQUIPOS	X	X	X	X	X				
	11	PENSAMIENTO ESTRATEGICO	X	X							
	12	TOMA DE DECISIONES	X	X	X	X	X				
	13	DOMINIO TECNICO						X	X**	X**	X**

* La denominación de la competencia y/o concepto han sido ajustados

** Los comportamientos que han sido ajustados

MATRIZ DE COMPETENCIAS 2018 - 2019

COMPETENCIAS			MATRIZ DE PUESTOS								
			F1A	F1B	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
			GERENTE GENERAL; GERENTE CENTRAL	GERENTES DE LINEA	FUNCIONARIO OPERATIVO I	FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO	FUNCIONARIO OPERATIVO II	CTA	PROFESIONAL OPERACIONAL, TECNICO ESPECIALISTA	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO, TECNICO
COMPETENCIAS CORPORATIVAS	1	VOCACION DE SERVICIO Y COMPROMISO	A	A	B	B	B	C	D	D	E
	2	CONFIABILIDAD	A	A	B	B	B	C	C	C	D
	3	TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD	A	A	B	B	B	C	D	D	E
	4	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	A	A	B	B	B	C	D	D	E
	5	CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN	A	A	B	B	B	C	D	D	E
	6	COMPORTAMIENTO ORIENTADO A LA SEGURIDAD	A	A	B	B	B	C	C	D	E
COMPETENCIAS PERSONALES	7	RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA	A	A	B	B	B	C	C	C	D
	8	ADAPTABILIDAD	A	A	B	B	B	C	D	D	E
COMPETENCIAS TECNICAS	9	CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	X	X	X	X	X				
	10	LIDERAZGO Y GESTION DE EQUIPOS	X	X	X	X	X				
	11	PENSAMIENTO ESTRATEGICO	X	X							
	12	TOMA DE DECISIONES	X	X	X	X	X				
	13	DOMINIO TECNICO						X	X	X	X

FAMILIA 1A: GERENTE GENERAL, GERENTE CENTRAL

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- VOCACION DE SERVICIO
- CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
- TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
- COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

1. VOCACIÓN DE SERVICIO

DEFINICIÓN: Disposición y actitud para otorgar un servicio de calidad a todos los clientes, sean internos o externos, mostrando preocupación por satisfacer sus necesidades.

COMPORTAMIENTOS
Establece y controla los estándares de calidad de servicio, demuestra preocupación por la atención oportuna de los clientes internos y externo
Gestiona la innovación en temas de atención al cliente y mejora de la calidad de servicio.
Determina e implementa procedimientos efectivos para la atención oportuna de necesidades y demandas de los clientes internos y externos apuntando al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

2. CONFIABILIDAD Y COMPROMISO

DEFINICIÓN: Capacidad para actuar con ética y de forma comprometida con los objetivos de la empresa haciendo propios la misión, visión de CORPAC alineándose a las normas y procedimientos para brindar un trabajo eficiente y un servicio de calidad.

COMPORTAMIENTOS
Establece lineamientos para que las actividades realizadas en la organización se encuentren bajo criterios éticos y siguiendo los valores de la empresa.
Gestiona los recursos en pro del logro de los objetivos de manera eficiente, oportuna y transparente.
Es un referente de buenas prácticas profesionales, integridad y transparencia.

3. TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para trabajar con otros conciliando y compartiendo información, conocimientos y puntos de vista con entusiasmo y energía, realizando una adecuada planificación y organización del trabajo y manejo efectivo del tiempo que permite anticiparse y prever contingencias y responder de manera inmediata y oportuna para el logro de los objetivos grupales (gerencias, jefaturas de área o equipo).

COMPORTAMIENTOS
Empodera a sus colaboradores a la vez que asume la responsabilidad final de los resultados de la empresa.
Planifica estratégicamente la ejecución de actividades entre las unidades orgánicas a su cargo.
Reconoce pública y oportunamente a su equipo, resaltando el impacto de su participación y de cometer un error, los orienta.

4. ORIENTACIÓN A RESULTADOS

DEFINICIÓN: Capacidad de gestionar todas las acciones de manera oportuna hacia el logro de objetivos esperados. Capacidad de discernimiento de prioridades en el desarrollo de las tareas estipulando plazos, acciones y recursos requeridos.

COMPORTAMIENTOS

Define y aprueba los objetivos estratégicos de la empresa tomando en cuenta los diversos factores.

Sus resultados están alineados a la estrategia del negocio, además es un modelo de alto desempeño en la empresa.

Plantea estrategias y maneja indicadores orientados a lograr óptimos resultados en la empresa.

5. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

DEFINICIÓN: Habilidad para procesar información e implementarla en su repertorio como nuevos métodos, tecnologías y herramientas que le permitan optimizar la realización de sus actividades. Se orienta a la capacitación constante y desarrolla nuevas destrezas.

COMPORTAMIENTOS

Diseña y gestiona nuevas herramientas y tecnologías que permitan optimizar los servicios de la empresa.

Se preocupa porque el personal tome capacitaciones oportunas en el uso de nuevas herramientas y conocimientos.

Investiga y promueve buenas prácticas del mercado y nuevos métodos de trabajo para implementarlos en las actividades de la empresa.

6. COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

DEFINICIÓN: Capacidad para incorporar conocimientos sobre normas y procedimientos, así como de cumplir con rigurosidad los mismos y promover su difusión a fin de brindar un servicio orientado a la calidad.

COMPORTAMIENTOS

Define y promueve políticas, normas y procedimientos de seguridad en la empresa.

Es un referente en la empresa en cuanto a promover servicios seguros, eficientes y de calidad.

Gestiona estrategias en la empresa sobre el buen uso de implementos y procedimientos de seguridad.

COMPETENCIAS PERSONALES

- RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ADAPTABILIDAD

1. RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

DEFINICIÓN: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales cordiales, recíprocas y cálidas utilizando un nivel comunicacional que le permita expresarse de manera clara, precisa y positiva para brindar y obtener información relevante en función de los objetivos de su puesto.

COMPORTAMIENTOS

Promueve el respeto y no aprueba que se realicen comentarios negativos hacia otros dentro de la empresa.

Crea relaciones de confianza duraderas en el tiempo; genera redes de contactos útiles para atender oportunidades y resolver problemas en escenarios futuros.

Comunica con precisión los objetivos organizacionales e ideas utilizando un lenguaje propositivo con su equipo de trabajo.

2. ADAPTABILIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para adecuarse a los cambios que se produzcan en su entorno logrando acomodarse a la nueva situación demostrando una actitud positiva y oportuna favoreciendo de esta manera la continuidad de las tareas y funciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

COMPORTAMIENTOS

Genera y lidera iniciativas de cambio que aseguran la adaptabilidad de la institución frente a nuevas necesidades y escenarios.

Contribuye a que los cambios se viabilicen, modificando con prontitud las estrategias o pautas de trabajo.

Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus colaboradores para que estos a su vez la implementen a sus respectivos equipos de trabajo.

COMPETENCIAS TECNICAS

- CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO
- LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS
- PENSAMIENTO ESTRATEGICO
- TOMA DE DECISIONES

1. CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO

CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO

DEFINICIÓN: Capacidad que demuestra la experticia sobre el manejo de herramientas de gestión orientadas al negocio, permitiéndole actuar con precisión y rigurosidad para la toma de decisiones respecto del entorno y logro de objetivos estratégicos, para lo cual administra efectivamente los recursos reconociendo las oportunidades de mejora.

COMPORTAMIENTOS

Demuestra su experiencia en el negocio actuando con precisión y rigurosidad en la toma de decisiones estratégicas.

Gestiona adecuadamente el giro del negocio, obteniendo resultados efectivos que se condicen con los objetivos estratégicos de la empresa.

Es capaz de identificar el potencial de mejora del negocio e implantar estrategias para su desarrollo.

2. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

DEFINICIÓN: Capacidad para influenciar positivamente en equipos de trabajo, administrando, coordinando y corrigiendo efectivamente su desempeño. Implica la habilidad para reconocer las fortalezas y áreas de mejora de los equipos de trabajo y de los colaboradores; brindando motivación, apoyo, asesoría y retroalimentación a fin de promover la productividad y el logro de objetivos.

COMPORTAMIENTOS

Es un referente de buena gestión para el personal, coordina, dirige y retroalimenta el buen desempeño del equipo de trabajo.

Delega actividades estratégicamente entre las unidades orgánicas de la empresa, asegurándose que estas se encuentren capacitadas para responder oportunamente a los objetivos trazados.

Promueve el desarrollo del potencial de los colaboradores de la empresa, velando por su satisfacción y procurando un buen clima laboral.

3. PENSAMIENTO ESTRATEGICO

DEFINICIÓN: Capacidad de mantener una visión holística del negocio identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa proponiendo soluciones que le permitan solventar los diferentes escenarios de acuerdo a los objetivos estratégicos.

COMPORTAMIENTOS

Tiene una visión holística del funcionamiento del negocio y reconoce las oportunidades de crecimiento.

Identifica los cambios del entorno y ejecuta un plan de adaptación de la organización a estos.

Toma decisiones para la organización, previendo la situación futura y basándose en el análisis de la situación real o actual de la organización.

4. TOMA DE DECISIONES

DEFINICIÓN: Capacidad resolutoria basada en el análisis de una problemática que implica la definición de alternativas de solución evaluando el impacto de estas sobre el cumplimiento de una tarea específica u objetivo de la organización.

COMPORTAMIENTOS

Realiza un análisis situacional de la organización (evalúa los pros y contras) previo a las decisiones que pueda tomar.

Realiza la evaluación del impacto de sus decisiones sobre el desarrollo de la empresa.

Los resultados de sus decisiones apuntan al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

FAMILIA 1B: GERENTE DE LINEA

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- VOCACION DE SERVICIO
- CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
- TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
- COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

1. VOCACIÓN DE SERVICIO

DEFINICIÓN: Disposición y actitud para otorgar un servicio de calidad a todos los clientes, sean internos o externos, mostrando preocupación por satisfacer sus necesidades.

COMPORTAMIENTOS

Establece y controla los estándares de calidad de servicio, demuestra preocupación por la atención oportuna de los clientes internos y externo

Gestiona la innovación en temas de atención al cliente y mejora de la calidad de servicio.

Determina e implementa procedimientos efectivos para la atención oportuna de necesidades y demandas de los clientes internos y externos apuntando al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

2. CONFIABILIDAD Y COMPROMISO

DEFINICIÓN: Capacidad para actuar con ética y de forma comprometida con los objetivos de la empresa haciendo propios la misión, visión de CORPAC alineándose a las normas y procedimientos para brindar un trabajo eficiente y un servicio de calidad.

COMPORTAMIENTOS

Establece lineamientos para que las actividades realizadas en la organización se encuentren bajo criterios éticos y siguiendo los valores de la empresa.

Gestiona los recursos en pro del logro de los objetivos de manera eficiente, oportuna y transparente.

Es un referente de buenas prácticas profesionales, integridad y transparencia.

3. TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para trabajar con otros conciliando y compartiendo información, conocimientos y puntos de vista con entusiasmo y energía, realizando una adecuada planificación y organización del trabajo y manejo efectivo del tiempo que permite anticiparse y prever contingencias y responder de manera inmediata y oportuna para el logro de los objetivos grupales (gerencias, jefaturas de área o equipo).

COMPORTAMIENTOS

Empodera a sus colaboradores a la vez que asume la responsabilidad final de los resultados de la empresa.

Planifica estratégicamente la ejecución de actividades entre las unidades orgánicas a su cargo.

Reconoce pública y oportunamente a su equipo, resaltando el impacto de su participación y de cometer un error, los orienta.

4. ORIENTACIÓN A RESULTADOS

DEFINICIÓN: Capacidad de gestionar todas las acciones de manera oportuna hacia el logro de objetivos esperados. Capacidad de discernimiento de prioridades en el desarrollo de las tareas estipulando plazos, acciones y recursos requeridos.

COMPORTAMIENTOS

Define y aprueba los objetivos estratégicos de la empresa tomando en cuenta los diversos factores.

Sus resultados están alineados a la estrategia del negocio, además es un modelo de alto desempeño en la empresa.

Plantea estrategias y maneja indicadores orientados a lograr óptimos resultados en la empresa.

5. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

DEFINICIÓN: Habilidad para procesar información e implementarla en su repertorio como nuevos métodos, tecnologías y herramientas que le permitan optimizar la realización de sus actividades. Se orienta a la capacitación constante y desarrolla nuevas destrezas.

COMPORTAMIENTOS

Diseña y gestiona nuevas herramientas y tecnologías que permitan optimizar los servicios de la empresa.

Se preocupa porque el personal tome capacitaciones oportunas en el uso de nuevas herramientas y conocimientos.

Investiga y promueve buenas prácticas del mercado y nuevos métodos de trabajo para implementarlos en las actividades de la empresa.

6. COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

DEFINICIÓN: Capacidad para incorporar conocimientos sobre normas y procedimientos, así como de cumplir con rigurosidad los mismos y promover su difusión a fin de brindar un servicio orientado a la calidad.

COMPORTAMIENTOS

Define y promueve políticas, normas y procedimientos de seguridad en la empresa.

Es un referente en la empresa en cuanto a promover servicios seguros, eficientes y de calidad.

Gestiona estrategias en la empresa sobre el buen uso de implementos y procedimientos de seguridad.

COMPETENCIAS PERSONALES

- RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ADAPTABILIDAD

1. RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

DEFINICIÓN: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales cordiales, recíprocas y cálidas utilizando un nivel comunicacional que le permita expresarse de manera clara, precisa y positiva para brindar y obtener información relevante en función de los objetivos de su puesto.

COMPORTAMIENTOS

Promueve el respeto y no aprueba que se realicen comentarios negativos hacia otros dentro de la empresa.

Crea relaciones de confianza duraderas en el tiempo; genera redes de contactos útiles para atender oportunidades y resolver problemas en escenarios futuros.

Comunica con precisión los objetivos organizacionales e ideas utilizando un lenguaje propositivo con su equipo de trabajo.

2. ADAPTABILIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para adecuarse a los cambios que se produzcan en su entorno logrando acomodarse a la nueva situación demostrando una actitud positiva y oportuna favoreciendo de esta manera la continuidad de las tareas y funciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

COMPORTAMIENTOS

Genera y lidera iniciativas de cambio que aseguran la adaptabilidad de la institución frente a nuevas necesidades y escenarios.

Contribuye a que los cambios se viabilicen, modificando con prontitud las estrategias o pautas de trabajo.

Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus colaboradores para que estos a su vez la implementen a sus respectivos equipos de trabajo.

COMPETENCIAS TECNICAS

- CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO
- LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS
- PENSAMIENTO ESTRATEGICO
- TOMA DE DECISIONES

1. CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO

DEFINICIÓN: Capacidad que demuestra la experticia sobre el manejo de herramientas de gestión orientadas al negocio, permitiéndole actuar con precisión y rigurosidad para la toma de decisiones respecto del entorno y logro de objetivos estratégicos, para lo cual administra efectivamente los recursos reconociendo las oportunidades de mejora.

COMPORTAMIENTOS

Demuestra su experiencia en el negocio actuando con precisión y rigurosidad en la toma de decisiones estratégicas.

Gestiona adecuadamente el giro del negocio, obteniendo resultados efectivos que se condicen con los objetivos estratégicos de la empresa.

Es capaz de identificar el potencial de mejora del negocio e implantar estrategias para su desarrollo.

2. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

DEFINICIÓN: Capacidad para influenciar positivamente en equipos de trabajo, administrando, coordinando y corrigiendo efectivamente su desempeño. Implica la habilidad para reconocer las fortalezas y áreas de mejora de los equipos de trabajo y de los colaboradores; brindando motivación, apoyo, asesoría y retroalimentación a fin de promover la productividad y el logro de objetivos.

COMPORTAMIENTOS

Es un referente de buena gestión para el personal, coordina, dirige y retroalimenta el buen desempeño del equipo de trabajo.

Delega actividades estratégicamente entre las unidades orgánicas de la empresa, asegurándose que estas se encuentren capacitadas para responder oportunamente a los objetivos trazados.

Promueve el desarrollo del potencial de los colaboradores de la empresa, velando por su satisfacción y procurando un buen clima laboral.

3. PENSAMIENTO ESTRATEGICO

DEFINICIÓN: Capacidad de mantener una visión holística del negocio identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa proponiendo soluciones que le permitan solventar los diferentes escenarios de acuerdo a los objetivos estratégicos.

COMPORTAMIENTOS

Tiene una visión holística del funcionamiento del negocio y reconoce las oportunidades de crecimiento.

Identifica los cambios del entorno y ejecuta un plan de adaptación de la organización a estos.

Toma decisiones para la organización, previendo la situación futura y basándose en el análisis de la situación real o actual de la organización.

4. TOMA DE DECISIONES

DEFINICIÓN: Capacidad resolutive basada en el análisis de una problemática que implica la definición de alternativas de solución evaluando el impacto de estas sobre el cumplimiento de una tarea específica u objetivo de la organización.

COMPORTAMIENTOS

Es consciente del impacto de sus decisiones en el proceso de actividades de su gerencia.

Evalúa la situación de su gerencia para tomar decisiones acordes a los objetivos de la misma.

Resuelve con efectividad los problemas presentados por cambios, adaptándose rápidamente a la nueva situación.

FAMILIA 2: FUNCIONARIO OPERATIVO I

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- VOCACION DE SERVICIO
- CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
- TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
- COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

1. VOCACIÓN DE SERVICIO

DEFINICIÓN: Disposición y actitud para otorgar un servicio de calidad a todos los clientes, sean internos o externos, mostrando preocupación por satisfacer sus necesidades.

COMPORTAMIENTOS
Promueve un buen servicio y se asegura que los miembros de su unidad orgánica brinden un servicio de calidad a sus usuarios (clientes internos y/o externos).
Analiza las demandas de sus clientes, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.
Realiza el seguimiento continuo de la satisfacción de la atención prestada por su unidad orgánica.

2. CONFIABILIDAD Y COMPROMISO

DEFINICIÓN: Capacidad para actuar con ética y de forma comprometida con los objetivos de la empresa haciendo propios la misión, visión de CORPAC alineándose a las normas y procedimientos para brindar un trabajo eficiente y un servicio de calidad.

COMPORTAMIENTOS
Controla que las actividades realizadas en su unidad orgánica se encuentren bajo criterios éticos y siguiendo los valores de la empresa.
Está comprometido con los objetivos realizando sus funciones bajo enfoques de calidad y atención al cliente.
Alinea a su equipo en el uso de buenas prácticas profesionales y en el cumplimiento de altos estándares de calidad.

3. TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para trabajar con otros conciliando y compartiendo información, conocimientos y puntos de vista con entusiasmo y energía, realizando una adecuada planificación y organización del trabajo y manejo efectivo del tiempo que permite anticiparse y prever contingencias y responder de manera inmediata y oportuna para el logro de los objetivos grupales (gerencias, jefaturas de área o equipo).

COMPORTAMIENTOS
Promueve la cooperación de su equipo, integrando ideas y asumiendo la responsabilidad final de los resultados de su unidad orgánica.
Asigna con equidad y eficiencia las labores a sus colaboradores de acuerdo con sus capacidades y experiencia.
Reconoce pública y oportunamente a su equipo, resaltando el impacto de su participación y de cometer un error, los orienta.

4. ORIENTACION A RESULTADOS

DEFINICIÓN: Capacidad de gestionar todas las acciones de manera oportuna hacia el logro de objetivos esperados. Capacidad de discernimiento de prioridades en el desarrollo de las tareas estipulando plazos, acciones y recursos requeridos.

COMPORTAMIENTOS

Participa y define el planteamiento de objetivos de su unidad orgánica.

Sus resultados están alineados a la estrategia del negocio, además es un modelo de alto desempeño en su unidad orgánica.

Plantea estrategias y maneja indicadores orientados a lograr óptimos resultados en su unidad orgánica.

5. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

DEFINICIÓN: Habilidad para procesar información e implementarla en su repertorio como nuevos métodos, tecnologías y herramientas que le permitan optimizar la realización de sus actividades. Se orienta a la capacitación constante y desarrolla nuevas destrezas.

COMPORTAMIENTOS

Implementa nuevas herramientas y tecnologías que permitan optimizar los servicios desarrollados en su unidad orgánica.

Se preocupa porque el personal tome capacitaciones oportunas en el uso de nuevas herramientas y conocimientos.

Investiga y propone nuevos métodos de trabajo para implementarlos en las actividades de su unidad orgánica.

6. COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

DEFINICIÓN: Capacidad para incorporar conocimientos sobre normas y procedimientos, así como de cumplir con rigurosidad los mismos y promover su difusión a fin de brindar un servicio orientado a la calidad.

COMPORTAMIENTOS

Promueve políticas, normas y procedimientos de seguridad en su unidad orgánica.

Se asegura que los servicios que se ejecutan en su unidad orgánica son seguros, eficientes y de calidad.

Implementa acciones en su unidad orgánica sobre el buen uso de implementos y procedimientos de seguridad.

COMPETENCIAS PERSONALES

- RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ADAPTABILIDAD

1. RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

DEFINICIÓN: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales cordiales, recíprocas y cálidas utilizando un nivel comunicacional que le permita expresarse de manera clara, precisa y positiva para brindar y obtener información relevante en función de los objetivos de su puesto.

COMPORTAMIENTOS

Promueve el respeto entre todos y no aprueba se realicen comentarios negativos hacia otros dentro de su unidad orgánica.

Crea relaciones de confianza duraderas en el tiempo; genera redes de contactos útiles para atender oportunidades y resolver problemas en escenarios futuros.

Comunica con precisión los objetivos de su unidad orgánica e ideas utilizando un lenguaje propositivo con su equipo de trabajo.

2. ADAPTABILIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para adecuarse a los cambios que se produzcan en su entorno logrando acomodarse a la nueva situación demostrando una actitud positiva y oportuna favoreciendo de esta manera la continuidad de las tareas y funciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

COMPORTAMIENTOS

Ejecuta y lidera iniciativas de cambio que aseguran la adaptabilidad de la unidad orgánica frente a cambios organizacionales.

Contribuye a que los cambios se viabilicen, modificando con prontitud las estrategias o pautas de trabajo.

Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus colaboradores.

COMPETENCIAS TECNICAS

- CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO
- LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS
- TOMA DE DECISIONES

1. CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO

DEFINICIÓN: Capacidad que demuestra la experticia sobre el manejo de herramientas de gestión orientadas al negocio, permitiéndole actuar con precisión y rigurosidad para la toma de decisiones respecto del entorno y logro de objetivos estratégicos, para lo cual administra efectivamente los recursos reconociendo las oportunidades de mejora.

COMPORTAMIENTOS

Conoce el giro del negocio, maneja herramientas y estrategias para obtener los resultados esperados en su unidad orgánica.

Demuestra su pericia en el negocio actuando con precisión y rigurosidad en la toma de decisiones.

Es capaz de identificar el potencial de mejora de las actividades y procesos de su unidad orgánica e implantar estrategias que contribuyan al logro de objetivos.

2. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

DEFINICIÓN: Capacidad para influenciar positivamente en equipos de trabajo, administrando, coordinando y corrigiendo efectivamente su desempeño. Implica la habilidad para reconocer las fortalezas y áreas de mejora de los equipos de trabajo y de los colaboradores; brindando motivación, apoyo, asesoría y retroalimentación a fin de promover la productividad y el logro de objetivos.

COMPORTAMIENTOS

Influencia positivamente en el personal, retroalimentando su desempeño y proponiendo mejoras continuas.

Delega tareas acorde a cada puesto y promueve el trabajo en conjunto; a fin de garantizar el logro de objetivos dentro de su unidad orgánica.

Se preocupa por desarrollar el potencial de los colaboradores de su unidad orgánica, así como por promover la capacitación continua dentro de esta; velando por su satisfacción y procurando un buen clima laboral.

3. TOMA DE DECISIONES

DEFINICIÓN: Capacidad resolutive basada en el análisis de una problemática que implica la definición de alternativas de solución evaluando el impacto de estas sobre el cumplimiento de una tarea específica u objetivo de la organización.

COMPORTAMIENTOS

Es consciente del impacto de sus decisiones en el proceso de actividades de su unidad orgánica.

Evalúa la situación de su unidad orgánica para tomar decisiones acordes a los objetivos de la misma.

Resuelve con efectividad los problemas presentados por cambios, adaptándose rápidamente a la nueva situación.

FAMILIA 3: FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- VOCACION DE SERVICIO
- CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
- TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
- COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

1. VOCACIÓN DE SERVICIO

DEFINICIÓN: Disposición y actitud para otorgar un servicio de calidad a todos los clientes, sean internos o externos, mostrando preocupación por satisfacer sus necesidades.

COMPORTAMIENTOS

Promueve un buen servicio y se asegura que los miembros de su unidad orgánica brinden un servicio de calidad a sus usuarios (clientes internos y/o externos).

Analiza las demandas de sus clientes, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.

Realiza el seguimiento continuo de la satisfacción de la atención prestada por su unidad orgánica.

2. CONFIABILIDAD Y COMPROMISO

DEFINICIÓN: Capacidad para actuar con ética y de forma comprometida con los objetivos de la empresa haciendo propios la misión, visión de CORPAC alineándose a las normas y procedimientos para brindar un trabajo eficiente y un servicio de calidad.

COMPORTAMIENTOS

Controla que las actividades realizadas en su unidad orgánica se encuentren bajo criterios éticos y siguiendo los valores de la empresa.

Está comprometido con los objetivos realizando sus funciones bajo enfoques de calidad y atención al cliente.

Alinea a su equipo en el uso de buenas prácticas profesionales y en el cumplimiento de altos estándares de calidad.

3. TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para trabajar con otros conciliando y compartiendo información, conocimientos y puntos de vista con entusiasmo y energía, realizando una adecuada planificación y organización del trabajo y manejo efectivo del tiempo que permite anticiparse y prever contingencias y responder de manera inmediata y oportuna para el logro de los objetivos grupales (gerencias, jefaturas de área o equipo).

COMPORTAMIENTOS

Promueve la cooperación de su equipo, integrando ideas y asumiendo la responsabilidad final de los resultados de su unidad orgánica.

Asigna con equidad y eficiencia las labores a sus colaboradores de acuerdo con sus capacidades y experiencia.

Reconoce pública y oportunamente a su equipo, resaltando el impacto de su participación y de cometer un error, los orienta.

4. ORIENTACIÓN A RESULTADOS

DEFINICIÓN: Capacidad de gestionar todas las acciones de manera oportuna hacia el logro de objetivos esperados. Capacidad de discernimiento de prioridades en el desarrollo de las tareas estipulando plazos, acciones y recursos requeridos.

COMPORTAMIENTOS

Participa y define el planteamiento de objetivos de su unidad orgánica.

Sus resultados están alineados a la estrategia del negocio, además es un modelo de alto desempeño en su unidad orgánica.

Plantea estrategias y maneja indicadores orientados a lograr óptimos resultados en su unidad orgánica.

5. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

DEFINICIÓN: Habilidad para procesar información e implementarla en su repertorio como nuevos métodos, tecnologías y herramientas que le permitan optimizar la realización de sus actividades. Se orienta a la capacitación constante y desarrolla nuevas destrezas.

COMPORTAMIENTOS

Implementa nuevas herramientas y tecnologías que permitan optimizar los servicios desarrollados en su unidad orgánica.

Se preocupa porque el personal tome capacitaciones oportunas en el uso de nuevas herramientas y conocimientos.

Investiga y propone nuevos métodos de trabajo para implementarlos en las actividades de su unidad orgánica.

6. COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

DEFINICIÓN: Capacidad para incorporar conocimientos sobre normas y procedimientos, así como de cumplir con rigurosidad los mismos y promover su difusión a fin de brindar un servicio orientado a la calidad.

COMPORTAMIENTOS

Promueve políticas, normas y procedimientos relacionados a los procesos de su unidad orgánica.

Se asegura que los servicios que se ejecutan en su unidad cumplen los estándares de calidad y eficiencia.

Implementa acciones en su unidad orgánica para la mejora continua de sus procesos.

COMPETENCIAS PERSONALES

- RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ADAPTABILIDAD

1. RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

DEFINICIÓN: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales cordiales, recíprocas y cálidas utilizando un nivel comunicacional que le permita expresarse de manera clara, precisa y positiva para brindar y obtener información relevante en función de los objetivos de su puesto.

COMPORTAMIENTOS

Promueve el respeto entre todos y no aprueba se realicen comentarios negativos hacia otros dentro de su unidad orgánica.

Crea relaciones de confianza duraderas en el tiempo; genera redes de contactos útiles para atender oportunidades y resolver problemas en escenarios futuros.

Comunica con precisión los objetivos de su unidad orgánica e ideas utilizando un lenguaje propositivo con su equipo de trabajo.

2. ADAPTABILIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para adecuarse a los cambios que se produzcan en su entorno logrando acomodarse a la nueva situación demostrando una actitud positiva y oportuna favoreciendo de esta manera la continuidad de las tareas y funciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

COMPORTAMIENTOS

Ejecuta y lidera iniciativas de cambio que aseguran la adaptabilidad de la unidad orgánica frente a cambios organizacionales.

Contribuye a que los cambios se viabilicen, modificando con prontitud las estrategias o pautas de trabajo.

Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus colaboradores.

COMPETENCIAS TECNICAS

- CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO
- LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS
- TOMA DE DECISIONES

1. CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO

DEFINICIÓN: Capacidad que demuestra la experticia sobre el manejo de herramientas de gestión orientadas al negocio, permitiéndole actuar con precisión y rigurosidad para la toma de decisiones respecto del entorno y logro de objetivos estratégicos, para lo cual administra efectivamente los recursos reconociendo las oportunidades de mejora.

COMPORTAMIENTOS

Conoce el giro del negocio, maneja herramientas y estrategias para obtener los resultados esperados en su unidad orgánica.

Demuestra su pericia en el negocio actuando con precisión y rigurosidad en la toma de decisiones.

Es capaz de identificar el potencial de mejora de las actividades y procesos de su unidad orgánica e implantar estrategias que contribuyan al logro de objetivos.

2. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

DEFINICIÓN: Capacidad para influenciar positivamente en equipos de trabajo, administrando, coordinando y corrigiendo efectivamente su desempeño. Implica la habilidad para reconocer las fortalezas y áreas de mejora de los equipos de trabajo y de los colaboradores; brindando motivación, apoyo, asesoría y retroalimentación a fin de promover la productividad y el logro de objetivos.

COMPORTAMIENTOS

Influencia positivamente en el personal, retroalimentando su desempeño y proponiendo mejoras continuas.

Delega tareas acorde a cada puesto y promueve el trabajo en conjunto; a fin de garantizar el logro de objetivos dentro de su unidad orgánica.

Se preocupa por desarrollar el potencial de los colaboradores de su unidad orgánica, así como por promover la capacitación continua dentro de esta; velando por su satisfacción y procurando un buen clima laboral.

3. TOMA DE DECISIONES

DEFINICIÓN: Capacidad resolutive basada en el análisis de una problemática que implica la definición de alternativas de solución evaluando el impacto de estas sobre el cumplimiento de una tarea específica u objetivo de la organización.

COMPORTAMIENTOS

Es consciente del impacto de sus decisiones en el proceso de actividades de su unidad orgánica.

Evalúa la situación de su unidad orgánica para tomar decisiones acordes a los objetivos de la misma.

Resuelve con efectividad los problemas presentados por cambios, adaptándose rápidamente a la nueva situación.

FAMILIA 4: FUNCIONARIO OPERATIVO II

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- VOCACION DE SERVICIO
- CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
- TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
- COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

1. VOCACIÓN DE SERVICIO

DEFINICIÓN: Disposición y actitud para otorgar un servicio de calidad a todos los clientes, sean internos o externos, mostrando preocupación por satisfacer sus necesidades.

COMPORTAMIENTOS

Promueve un buen servicio y se asegura que los miembros de su unidad orgánica brinden un servicio de calidad a sus usuarios (clientes internos y/o externos).

Analiza las demandas de sus clientes, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.

Realiza el seguimiento continuo de la satisfacción de la atención prestada por su unidad orgánica.

2. CONFIABILIDAD Y COMPROMISO

DEFINICIÓN: Capacidad para actuar con ética y de forma comprometida con los objetivos de la empresa haciendo propios la misión, visión de CORPAC alineándose a las normas y procedimientos para brindar un trabajo eficiente y un servicio de calidad.

COMPORTAMIENTOS

Controla que las actividades realizadas en su unidad orgánica se encuentren bajo criterios éticos y siguiendo los valores de la empresa.

Está comprometido con los objetivos realizando sus funciones bajo enfoques de calidad y atención al cliente.

Alinea a su equipo en el uso de buenas prácticas profesionales y en el cumplimiento de altos estándares de calidad.

3. TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para trabajar con otros conciliando y compartiendo información, conocimientos y puntos de vista con entusiasmo y energía, realizando una adecuada planificación y organización del trabajo y manejo efectivo del tiempo que permite anticiparse y prever contingencias y responder de manera inmediata y oportuna para el logro de los objetivos grupales (gerencias, jefaturas de área o equipo).

COMPORTAMIENTOS

Promueve la cooperación de su equipo, integrando ideas y asumiendo la responsabilidad final de los resultados de su unidad orgánica.

Asigna con equidad y eficiencia las labores a sus colaboradores de acuerdo con sus capacidades y experiencia.

Reconoce pública y oportunamente a su equipo, resaltando el impacto de su participación y de cometer un error, los orienta.

4. ORIENTACIÓN A RESULTADOS

DEFINICIÓN: Capacidad de gestionar todas las acciones de manera oportuna hacia el logro de objetivos esperados. Capacidad de discernimiento de prioridades en el desarrollo de las tareas estipulando plazos, acciones y recursos requeridos.

COMPORTAMIENTOS

Participa y define el planteamiento de objetivos de su unidad orgánica.

Sus resultados están alineados a la estrategia del negocio, además es un modelo de alto desempeño en su unidad orgánica.

Plantea estrategias y maneja indicadores orientados a lograr óptimos resultados en su unidad orgánica.

5. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

DEFINICIÓN: Habilidad para procesar información e implementarla en su repertorio como nuevos métodos, tecnologías y herramientas que le permitan optimizar la realización de sus actividades. Se orienta a la capacitación constante y desarrolla nuevas destrezas.

COMPORTAMIENTOS

Implementa nuevas herramientas y tecnologías que permitan optimizar los servicios desarrollados en su unidad orgánica.

Se preocupa porque el personal tome capacitaciones oportunas en el uso de nuevas herramientas y conocimientos.

Investiga y propone nuevos métodos de trabajo para implementarlos en las actividades de su unidad orgánica.

6. COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

DEFINICIÓN: Capacidad para incorporar conocimientos sobre normas y procedimientos, así como de cumplir con rigurosidad los mismos y promover su difusión a fin de brindar un servicio orientado a la calidad.

COMPORTAMIENTOS

Promueve políticas, normas y procedimientos de seguridad en su unidad orgánica.

Se asegura que los servicios que se ejecutan en su unidad orgánica son seguros, eficientes y de calidad.

Implementa acciones en su unidad orgánica sobre el buen uso de implementos y procedimientos de seguridad.

COMPETENCIAS PERSONALES

- RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ADAPTABILIDAD

1. RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

DEFINICIÓN: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales cordiales, recíprocas y cálidas utilizando un nivel comunicacional que le permita expresarse de manera clara, precisa y positiva para brindar y obtener información relevante en función de los objetivos de su puesto.

COMPORTAMIENTOS

Promueve el respeto entre todos y no aprueba se realicen comentarios negativos hacia otros dentro de su unidad orgánica.

Crea relaciones de confianza duraderas en el tiempo; genera redes de contactos útiles para atender oportunidades y resolver problemas en escenarios futuros.

Comunica con precisión los objetivos de su unidad orgánica e ideas utilizando un lenguaje propositivo con su equipo de trabajo.

2. ADAPTABILIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para adecuarse a los cambios que se produzcan en su entorno logrando acomodarse a la nueva situación demostrando una actitud positiva y oportuna favoreciendo de esta manera la continuidad de las tareas y funciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

COMPORTAMIENTOS

Ejecuta y lidera iniciativas de cambio que aseguran la adaptabilidad de la unidad orgánica frente a cambios organizacionales.

Contribuye a que los cambios se viabilicen, modificando con prontitud las estrategias o pautas de trabajo.

Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus colaboradores.

COMPETENCIAS TECNICAS

- CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO
- LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS
- TOMA DE DECISIONES

1. CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL NEGOCIO

DEFINICIÓN: Capacidad que demuestra la experticia sobre el manejo de herramientas de gestión orientadas al negocio, permitiéndole actuar con precisión y rigurosidad para la toma de decisiones respecto del entorno y logro de objetivos estratégicos, para lo cual administra efectivamente los recursos reconociendo las oportunidades de mejora.

COMPORTAMIENTOS

Conoce el giro del negocio, maneja herramientas y estrategias para obtener los resultados esperados en su unidad orgánica.

Demuestra su pericia en el negocio actuando con precisión y rigurosidad en la toma de decisiones.

Es capaz de identificar el potencial de mejora de las actividades y procesos de su unidad orgánica e implantar estrategias que contribuyan al logro de objetivos.

2. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

DEFINICIÓN: Capacidad para influenciar positivamente en equipos de trabajo, administrando, coordinando y corrigiendo efectivamente su desempeño. Implica la habilidad para reconocer las fortalezas y áreas de mejora de los equipos de trabajo y de los colaboradores; brindando motivación, apoyo, asesoría y retroalimentación a fin de promover la productividad y el logro de objetivos.

COMPORTAMIENTOS

Influencia positivamente en el personal, retroalimentando su desempeño y proponiendo mejoras continuas.

Delega tareas acorde a cada puesto y promueve el trabajo en conjunto; a fin de garantizar el logro de objetivos dentro de su unidad orgánica.

Se preocupa por desarrollar el potencial de los colaboradores de su unidad orgánica, así como por promover la capacitación continua dentro de esta; velando por su satisfacción y procurando un buen clima laboral.

3. TOMA DE DECISIONES

DEFINICIÓN: Capacidad resolutive basada en el análisis de una problemática que implica la definición de alternativas de solución evaluando el impacto de estas sobre el cumplimiento de una tarea específica u objetivo de la organización.

COMPORTAMIENTOS

Es consciente del impacto de sus decisiones en el proceso de actividades de su unidad orgánica.

Evalúa la situación de su unidad orgánica para tomar decisiones acordes a los objetivos de la misma.

Resuelve con efectividad los problemas presentados por cambios, adaptándose rápidamente a la nueva situación.

FAMILIA 5: CTA

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- VOCACION DE SERVICIO
- CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
- TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
- COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

1. VOCACIÓN DE SERVICIO

DEFINICIÓN: Disposición y actitud para otorgar un servicio de calidad a todos los clientes, sean internos o externos, mostrando preocupación por satisfacer sus necesidades.

COMPORTAMIENTOS

Brinda un servicio de calidad, orientándose al cumplimiento de normas; velando a su vez por la seguridad en sus operaciones.

Muestra disposición con el cumplimiento de sus objetivos realizando sus funciones con perseverancia y dedicación.

Analiza las demandas de sus clientes, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.

2. CONFIABILIDAD Y COMPROMISO

DEFINICIÓN: Capacidad para actuar con ética y de forma comprometida con los objetivos de la empresa haciendo propios la misión, visión de CORPAC alineándose a las normas y procedimientos para brindar un trabajo eficiente y un servicio de calidad.

COMPORTAMIENTOS

Realiza sus actividades bajo criterios éticos, de calidad y alineándose a los valores de la empresa.

Hace uso eficiente y oportuno de los recursos que le son asignados para cumplir sus objetivos.

Se asegura de realizar un trabajo bajo los estándares de calidad esperados y teniendo en cuenta las buenas prácticas profesionales.

3. TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para trabajar con otros conciliando y compartiendo información, conocimientos y puntos de vista con entusiasmo y energía, realizando una adecuada planificación y organización del trabajo y manejo efectivo del tiempo que permite anticiparse y prever contingencias y responder de manera inmediata y oportuna para el logro de los objetivos grupales (gerencias, jefaturas de área o equipo).

COMPORTAMIENTOS

Trabaja de forma cooperativa, genera espacios de participación con los demás miembros del equipo, escuchando e integrando sus ideas.

Coordina con los demás miembros del equipo y demás áreas, facilitándoles información relevante.

Propone iniciativas dentro de la unidad orgánica que contribuyan a la mejora continua o solución de incidencias.

4. ORIENTACIÓN A RESULTADOS

DEFINICIÓN: Capacidad de gestionar todas las acciones de manera oportuna hacia el logro de objetivos esperados. Capacidad de discernimiento de prioridades en el desarrollo de las tareas estipulando plazos, acciones y recursos requeridos.

COMPORTAMIENTOS

Organiza y dirige sus recursos hacia el logro de objetivos de su unidad orgánica.

Se enfoca en superar obstáculos, persiste en las estrategias más efectivas y logra los resultados previstos.

Demuestra perseverancia y alta motivación por el logro de las metas, superando estándares o proyecciones.

5. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

DEFINICIÓN: Habilidad para procesar información e implementarla en su repertorio como nuevos métodos, tecnologías y herramientas que le permitan optimizar la realización de sus actividades. Se orienta a la capacitación constante y desarrolla nuevas destrezas.

COMPORTAMIENTOS

Incorpora rápidamente nuevas herramientas y conocimientos alineados a las normas, procedimientos y reglamentos que permitan optimizar su actividad laboral.

Se preocupa por mantenerse actualizado y obtener los licenciamientos necesarios para ejercer sus actividades laborales.

Implementa nuevos métodos de trabajo en sus labores relacionadas a la actividad aeronáutica.

6. COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

DEFINICIÓN: Capacidad para incorporar conocimientos sobre normas y procedimientos, así como de cumplir con rigurosidad los mismos y promover su difusión a fin de brindar un servicio orientado a la calidad.

COMPORTAMIENTOS

Conoce las normas y procedimientos de seguridad.

Se orienta a cumplir a cabalidad las normas y procedimientos de seguridad con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

Utiliza y promueve la difusión de implementos y procedimientos de seguridad.

COMPETENCIAS PERSONALES

- RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ADAPTABILIDAD

1. RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

DEFINICIÓN: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales cordiales, recíprocas y cálidas utilizando un nivel comunicacional que le permita expresarse de manera clara, precisa y positiva para brindar y obtener información relevante en función de los objetivos de su puesto.

COMPORTAMIENTOS

Mantiene una postura de conciliación incluso en situaciones de presión.

Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa. Evita los chismes demostrando respeto por las personas.

Se comunica haciendo uso de los códigos de comunicación, asegurándose que su interlocutor interprete adecuadamente la información brindada.

2. ADAPTABILIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para adecuarse a los cambios que se produzcan en su entorno logrando acomodarse a la nueva situación demostrando una actitud positiva y oportuna favoreciendo de esta manera la continuidad de las tareas y funciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

COMPORTAMIENTOS

Se adapta con rapidez en el uso de nuevos procedimientos, normas y herramientas sin disminuir su desempeño.

Comprende con rapidez nueva información o instrucciones y las aplica con efectividad en sus tareas.

Muestra apertura y receptividad ante ideas nuevas o contrarias, adaptándose rápidamente a las nuevas situaciones.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

- DOMINIO TÉCNICO

1. DOMINIO TÉCNICO

DOMINIO TÉCNICO

DEFINICIÓN: Capacidad para realizar el análisis de la situación presentada, solicitar información pertinente y realizar las acciones necesarias para tomar decisiones a su nivel y obtener resultados esperados.

COMPORTAMIENTOS

Analiza las acciones a tomar en base a las normas que rigen su actividad laboral, para obtener el resultado deseado.

Comunica e interpreta información sobre la actividad aeronáutica para alcanzar el objetivo trazado de sus actividades.

La calidad de sus conocimientos le permite tener manejo absoluto de los incidentes en la actividad aeronáutica.

FAMILIA 6: PROFESIONAL OPERACIONAL, TÉCNICO ESPECIALISTA

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- VOCACION DE SERVICIO
- CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
- TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
- COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

1. VOCACIÓN DE SERVICIO

DEFINICIÓN: Disposición y actitud para otorgar un servicio de calidad a todos los clientes, sean internos o externos, mostrando preocupación por satisfacer sus necesidades.

COMPORTAMIENTOS

Brinda un buen servicio asegurándose que los usuarios (clientes internos y/o externos) hayan cubierto sus expectativas.

Realiza sus actividades con empeño y eficiencia, asegurando el cumplimiento de los objetivos.

Analiza las demandas de sus clientes, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.

2. CONFIABILIDAD Y COMPROMISO

DEFINICIÓN: Capacidad para actuar con ética y de forma comprometida con los objetivos de la empresa haciendo propios la misión, visión de CORPAC alineándose a las normas y procedimientos para brindar un trabajo eficiente y un servicio de calidad.

COMPORTAMIENTOS

Realiza sus actividades bajo criterios éticos, de calidad y alineándose a los valores de la empresa.

Hace uso eficiente y oportuno de los recursos que le son asignados para cumplir sus objetivos.

Se asegura de realizar un trabajo bajo los estándares de calidad esperados y teniendo en cuenta las buenas prácticas profesionales.

3. TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para trabajar con otros conciliando y compartiendo información, conocimientos y puntos de vista con entusiasmo y energía, realizando una adecuada planificación y organización del trabajo y manejo efectivo del tiempo que permite anticiparse y prever contingencias y responder de manera inmediata y oportuna para el logro de los objetivos grupales (gerencias, jefaturas de área o equipo).

COMPORTAMIENTOS

Realiza sus funciones de forma cooperativa, comunicando a su jefe y compañeros sobre los avances o retrasos en el cumplimiento de sus objetivos.

Se involucra con los objetivos de la unidad orgánica a la que pertenece y asume responsabilidades con compromiso.

Propone iniciativas dentro de la unidad orgánica que contribuyan a la mejora continua o solución de incidencias.

4. ORIENTACIÓN A RESULTADOS

DEFINICIÓN: Capacidad de gestionar todas las acciones de manera oportuna hacia el logro de objetivos esperados. Capacidad de discernimiento de prioridades en el desarrollo de las tareas estipulando plazos, acciones y recursos requeridos.

COMPORTAMIENTOS

Aporta soluciones a problemas a fin de alcanzar los objetivos de su puesto.

Se enfoca en superar obstáculos, persiste en las estrategias más efectivas y logra los resultados previstos.

Demuestra perseverancia y alta motivación por el logro de las metas, superando estándares o proyecciones.

5. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

DEFINICIÓN: Habilidad para procesar información e implementarla en su repertorio como nuevos métodos, tecnologías y herramientas que le permitan optimizar la realización de sus actividades. Se orienta a la capacitación constante y desarrolla nuevas destrezas.

COMPORTAMIENTOS

Incorpora rápidamente nuevas herramientas y tecnologías que permitan optimizar las actividades propias de su puesto de trabajo.

Se preocupa por mantenerse actualizado en temas relacionados a sus funciones.

Investiga y propone nuevos métodos de trabajo para implementarlos en las actividades propias de su puesto.

6. COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

DEFINICIÓN: Capacidad para incorporar conocimientos sobre normas y procedimientos, así como de cumplir con rigurosidad los mismos y promover su difusión a fin de brindar un servicio orientado a la calidad.

COMPORTAMIENTOS

Conoce las normas y procedimientos de seguridad.

Se orienta a cumplir a cabalidad las normas y procedimientos de seguridad con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

Utiliza y promueve la difusión de implementos y procedimientos de seguridad.

COMPETENCIAS PERSONALES

- RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ADAPTABILIDAD

1. RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

DEFINICIÓN: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales cordiales, recíprocas y cálidas utilizando un nivel comunicacional que le permita expresarse de manera clara, precisa y positiva para brindar y obtener información relevante en función de los objetivos de su puesto.

COMPORTAMIENTOS

Mantiene una postura de conciliación incluso en situaciones de presión.

Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa. Evita los chismes demostrando respeto por las personas.

Se comunica haciendo uso de los códigos de comunicación, asegurándose que su interlocutor interprete adecuadamente la información brindada.

2. ADAPTABILIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para adecuarse a los cambios que se produzcan en su entorno logrando acomodarse a la nueva situación demostrando una actitud positiva y oportuna favoreciendo de esta manera la continuidad de las tareas y funciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

COMPORTAMIENTOS

Se adapta con rapidez en el uso de nuevas herramientas sin disminuir su desempeño.

Comprende con rapidez nueva información o instrucciones y las aplica con efectividad en sus tareas.

Muestra apertura y receptividad ante ideas nuevas o contrarias, adaptándose rápidamente a las nuevas situaciones.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

- DOMINIO TÉCNICO

1. DOMINIO TÉCNICO

DEFINICIÓN: Capacidad para realizar el análisis de la situación presentada, solicitar información pertinente y realizar las acciones necesarias para tomar decisiones a su nivel y obtener resultados esperados.

COMPORTAMIENTOS

Demuestra pleno conocimiento de las actividades de su unidad orgánica haciendo uso de herramientas tecnológicas.

Domina la normatividad interna y/o externa relacionada a sus funciones.

La calidad de sus conocimientos se relaciona con los resultados obtenidos, producto de sus actividades.

FAMILIA 7: PROFESIONAL ADMINISTRATIVO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- VOCACION DE SERVICIO
- CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
- TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
- COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

1. VOCACIÓN DE SERVICIO

DEFINICIÓN: Disposición y actitud para otorgar un servicio de calidad a todos los clientes, sean internos o externos, mostrando preocupación por satisfacer sus necesidades.

COMPORTAMIENTOS

Brinda un buen servicio asegurándose que los usuarios (clientes internos y/o externos) hayan cubierto sus expectativas.

Realiza sus actividades con empeño y eficiencia, asegurando el cumplimiento de los objetivos.

Analiza las demandas de sus clientes, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.

2. CONFIABILIDAD Y COMPROMISO

DEFINICIÓN: Capacidad para actuar con ética y de forma comprometida con los objetivos de la empresa haciendo propios la misión, visión de CORPAC alineándose a las normas y procedimientos para brindar un trabajo eficiente y un servicio de calidad.

COMPORTAMIENTOS

Realiza sus actividades bajo criterios éticos, de calidad y alineándose a los valores de la empresa.

Hace uso eficiente y oportuno de los recursos que le son asignados para cumplir sus objetivos.

Se asegura de realizar un trabajo bajo los estándares de calidad esperados y teniendo en cuenta las buenas prácticas profesionales.

3. TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para trabajar con otros conciliando y compartiendo información, conocimientos y puntos de vista con entusiasmo y energía, realizando una adecuada planificación y organización del trabajo y manejo efectivo del tiempo que permite anticiparse y prever contingencias y responder de manera inmediata y oportuna para el logro de los objetivos grupales (gerencias, jefaturas de área o equipo).

COMPORTAMIENTOS

Realiza sus funciones de forma cooperativa, comunicando a su jefe y compañeros sobre los avances o retrasos en el cumplimiento de sus objetivos.

Se involucra con los objetivos de la unidad orgánica a la que pertenece y asume responsabilidades con compromiso.

Propone iniciativas dentro de la unidad orgánica que contribuyan a la mejora continua o solución de incidencias.

4. ORIENTACIÓN A RESULTADOS

DEFINICIÓN: Capacidad de gestionar todas las acciones de manera oportuna hacia el logro de objetivos esperados. Capacidad de discernimiento de prioridades en el desarrollo de las tareas estipulando plazos, acciones y recursos requeridos.

COMPORTAMIENTOS

Aporta soluciones a problemas a fin de alcanzar los objetivos de su puesto.

Se enfoca en superar obstáculos, persiste en las estrategias más efectivas y logra los resultados previstos.

Demuestra perseverancia y alta motivación por el logro de las metas, superando estándares o proyecciones.

5. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

DEFINICIÓN: Habilidad para procesar información e implementarla en su repertorio como nuevos métodos, tecnologías y herramientas que le permitan optimizar la realización de sus actividades. Se orienta a la capacitación constante y desarrolla nuevas destrezas.

COMPORTAMIENTOS

Incorpora rápidamente nuevas herramientas y tecnologías que permitan optimizar las actividades propias de su puesto de trabajo.

Se preocupa por mantenerse actualizado en temas relacionados a sus funciones.

Investiga y propone nuevos métodos de trabajo para implementarlos en las actividades propias de su puesto.

6. COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

DEFINICIÓN: Capacidad para incorporar conocimientos sobre normas y procedimientos, así como de cumplir con rigurosidad los mismos y promover su difusión a fin de brindar un servicio orientado a la calidad.

COMPORTAMIENTOS

Conoce las políticas, normas y procedimientos relacionados a los procesos de su unidad orgánica.

Se orienta a cumplir a cabalidad las normas y procedimientos con la finalidad de brindar un servicio eficiente y de calidad.

Ejecuta sus actividades haciendo un buen uso de la información.

COMPETENCIAS PERSONALES

- RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ADAPTABILIDAD

1. RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

DEFINICIÓN: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales cordiales, recíprocas y cálidas utilizando un nivel comunicacional que le permita expresarse de manera clara, precisa y positiva para brindar y obtener información relevante en función de los objetivos de su puesto.

COMPORTAMIENTOS
Mantiene una postura de conciliación incluso en situaciones de presión.
Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa. Evita los chismes demostrando respeto por las personas.
Se comunica haciendo uso de los códigos de comunicación, asegurándose que su interlocutor interprete adecuadamente la información brindada.

2. ADAPTABILIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para adecuarse a los cambios que se produzcan en su entorno logrando acomodarse a la nueva situación demostrando una actitud positiva y oportuna favoreciendo de esta manera la continuidad de las tareas y funciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

COMPORTAMIENTOS
Se adapta con rapidez en el uso de nuevas herramientas sin disminuir su desempeño.
Comprende con rapidez nueva información o instrucciones y las aplica con efectividad en sus tareas.
Muestra apertura y receptividad ante ideas nuevas o contrarias, adaptándose rápidamente a las nuevas situaciones.

COMPETENCIAS TECNICAS

- DOMINIO TÉCNICO

1. DOMINIO TÉCNICO

DEFINICIÓN: Capacidad para realizar el análisis de la situación presentada, solicitar información pertinente y realizar las acciones necesarias para tomar decisiones a su nivel y obtener resultados esperados.

COMPORTAMIENTOS
Demuestra pleno conocimiento de las actividades de su unidad orgánica haciendo uso de herramientas tecnológicas.
Comunica y solicita información pertinente para alcanzar el objetivo de sus actividades.
La calidad de sus conocimientos se relaciona con los resultados obtenidos, producto de sus actividades.

FAMILIA 8: ADMINISTRATIVO. TÉCNICO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- VOCACION DE SERVICIO
- CONFIABILIDAD Y COMPROMISO
- TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
- COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

1. VOCACIÓN DE SERVICIO

DEFINICIÓN: Disposición y actitud para otorgar un servicio de calidad a todos los clientes, sean internos o externos, mostrando preocupación por satisfacer sus necesidades.

COMPORTAMIENTOS

Brinda apoyo de calidad asegurándose de cumplir con las exigencias y necesidades del cliente.

Realiza sus actividades con empeño y eficiencia, y colabora con el trabajo de otros.

Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios.

2. CONFIABILIDAD Y COMPROMISO

DEFINICIÓN: Capacidad para actuar con ética y de forma comprometida con los objetivos de la empresa haciendo propios la misión, visión de CORPAC alineándose a las normas y procedimientos para brindar un trabajo eficiente y un servicio de calidad.

COMPORTAMIENTOS

Ejecuta sus tareas y solicitudes de apoyo con ética, calidad y alineándose a los valores de la empresa.

Hace uso eficiente y responsable de las herramientas y materiales que le son asignados para cumplir sus objetivos.

Se asegura de realizar un trabajo bajo los estándares de calidad esperados y teniendo en cuenta las buenas prácticas profesionales.

3. TRABAJO EN EQUIPO Y PROACTIVIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para trabajar con otros conciliando y compartiendo información, conocimientos y puntos de vista con entusiasmo y energía, realizando una adecuada planificación y organización del trabajo y manejo efectivo del tiempo que permite anticiparse y prever contingencias y responder de manera inmediata y oportuna para el logro de los objetivos grupales (gerencias, jefaturas de área o equipo).

COMPORTAMIENTOS

Mantiene informado a su jefe sobre los avances o retrasos de las tareas.

Conoce las tareas de sus compañeros, lo cual le permite apoyarlos cuando es necesario.

Adopta como suyos los problemas que puedan surgir dentro de su unidad orgánica, orientándose a solucionarlos con prontitud.

4. ORIENTACIÓN A RESULTADOS

DEFINICIÓN: Capacidad de gestionar todas las acciones de manera oportuna hacia el logro de objetivos esperados. Capacidad de discernimiento de prioridades en el desarrollo de las tareas estipulando plazos, acciones y recursos requeridos.

COMPORTAMIENTOS

Aporta soluciones a problemas a fin de alcanzar los objetivos de su puesto.

Cumple sus funciones diarias dentro de la jornada de trabajo, evitando desperdiciar tiempo.

Realiza sus actividades, consciente de su aporte en los resultados esperados en el área.

5. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

DEFINICIÓN: Habilidad para procesar información e implementarla en su repertorio como nuevos métodos, tecnologías y herramientas que le permitan optimizar la realización de sus actividades. Se orienta a la capacitación constante y desarrolla nuevas destrezas.

COMPORTAMIENTOS

Se muestra receptivo con la incorporación de nuevas metodologías y herramientas para la realización de las actividades propias de su puesto de trabajo.

Se preocupa por mantenerse actualizado en temas relacionados a sus funciones.

Desarrolla nuevas destrezas o busca nuevas herramientas que permitan optimizar su trabajo.

6. COMPORTAMIENTO ORIENTADO A PROCESOS

DEFINICIÓN: Capacidad para incorporar conocimientos sobre normas y procedimientos, así como de cumplir con rigurosidad los mismos y promover su difusión a fin de brindar un servicio orientado a la calidad.

COMPORTAMIENTOS

Brinda apoyo siguiendo las normas y procedimientos relacionados a los procesos de su unidad orgánica.

Se orienta a cumplir a cabalidad las normas y procedimientos con la finalidad de brindar un servicio eficiente y de calidad.

Ejecuta sus actividades haciendo un buen uso de la información y/o implementos de seguridad.

COMPETENCIAS PERSONALES

- RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ADAPTABILIDAD

1. RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

DEFINICIÓN: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales cordiales, recíprocas y cálidas utilizando un nivel comunicacional que le permita expresarse de manera clara, precisa y positiva para brindar y obtener información relevante en función de los objetivos de su puesto.

COMPORTAMIENTOS

Actúa con buena disposición y mantiene la calma ante situaciones de presión.

Frente algún malentendido, se dirige a la persona involucrada de manera asertiva.

Utiliza reglas adecuadas del lenguaje en su comunicación oral y escrita.

2. ADAPTABILIDAD

DEFINICIÓN: Capacidad para adecuarse a los cambios que se produzcan en su entorno logrando acomodarse a la nueva situación demostrando una actitud positiva y oportuna favoreciendo de esta manera la continuidad de las tareas y funciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

COMPORTAMIENTOS

Tolera y distribuye con efectividad su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento.

Comprende con rapidez nueva información o instrucciones y las aplica con efectividad en sus tareas.

Tiene buena disposición para efectuar cambios requeridos en sus tareas o nuevas instrucciones de trabajo.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

- DOMINIO TÉCNICO

1. DOMINIO TÉCNICO

DEFINICIÓN: Capacidad para realizar el análisis de la situación presentada, solicitar información pertinente y realizar las acciones necesarias para tomar decisiones a su nivel y obtener resultados esperados.

COMPORTAMIENTOS

Demuestra pleno conocimiento de las actividades de su unidad orgánica haciendo uso de los sistemas tecnológicos de la empresa.

Conoce y atiende oportunamente el flujo documentario, comunica y solicita información pertinente para alcanzar el objetivo de sus actividades.

La calidad de sus conocimientos se relaciona con los resultados obtenidos, producto de sus actividades.