



**GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS
DIRECCION GENERAL DE AGUAS**

**MANUAL DE PERFILES DE COMPETENCIAS
VERSION 0.0**

**REALIZADO POR:
UNIDAD DE CAPACITACION**

DIRECCION GENERAL DE AGUAS
Centro de Información Recursos Hídricos
Área de Documentación

S.D.T. N° 277

Santiago, Agosto 2009

**DIRECCION GENERAL DE AGUAS – MOP
UNIDAD DE CAPACITACIÓN**

**DIRECCION GENERAL DE AGUAS
Centro de Información Recursos Hídricos
Área de Documentación**

MANUAL DE PERFILES DE COMPETENCIAS

**DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS**

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe los perfiles de los cargos del Servicio hasta el 4º nivel jerárquico, identificando las competencias transversales y específicas necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de la institución. Este manual ha sido elaborado y editado por la Unidad de Capacitación, a través de la aplicación de entrevistas y encuestas a ocupantes y jefaturas de los cargos descritos, con la excepción de aquellos enmarcados en el sistema de Alta Dirección Pública (II nivel jerárquico) cuya descripción es responsabilidad de la Dirección Nacional del Servicio Civil, por lo tanto, en la medida que se cuente con esta información se irá incorporando.

Se entiende por Competencias Transversales a aquellos comportamientos laborales que son propios del desempeño en diferentes sectores o actividades que, por lo mismo, no necesariamente se relacionan con un puesto definido, sino con una rama de actividad, por ejemplo Administración Pública.

Las Competencias Específicas son aquellas requeridas de manera relevante para el desempeño de un cargo en particular de manera de cumplir exitosamente con sus objetivos y sus funciones.

Este manual se utilizará para retroalimentar diferentes subsistemas de recursos humanos, ya que reúne información base para el desarrollo de procesos de selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño, dado que permiten ubicar el desempeño de una persona respecto a lo esperado, así como medir y evaluar competencias, identificar brechas y definir oportunidades de mejora.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **JEFE/A DIVISIÓN LEGAL**

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a División Legal (II nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División Legal

Cargo Jefe/a Directo/a : Director General de Aguas

Cargo que Supervisa : Abogados
Administrativos
Secretaría

Nº Personas que supervisa : 9

OBJETIVO DEL CARGO

Al Jefe/a División Legal le corresponde prestar asesoría jurídica, particularmente en la aplicación del Código de Aguas, a los distintos Centros de Responsabilidad del Servicio, tanto a nivel nacional como regional, con el objetivo de asegurar que las actuaciones administrativas que desarrollan los funcionarios del Servicio se ajusten a la normativa vigente.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Asumir la defensa de los juicios en que el Servicio sea parte o tenga interés, sin perjuicio de las facultades del Consejo de Defensa del Estado.
- Modernizar los sistemas de información en el ámbito del derecho de aguas, mediante procedimientos ágiles, transparentes y de fácil acceso por parte de clientes internos y externos.
- Supervisar y supervigilar la labor del archivero de organización de usuarios de aguas
- Dar trámite a los informes hacia la Contraloría general de la República, Tribunales Orales de Justicia, Tribunal Contencioso Administrativo, Congreso Nacional y peticiones de consultas jurídicas por parte de usuarios externos.
- Coordinar la preparación y/o revisión de proyectos que inciden en el aprovechamiento de los recursos hídricos
- Definir los procedimientos de investigación interna y de responsabilidad de la institución a entidades externas cuando se requiera y en caso de actos fuera de la normativa.

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Las competencias específicas fueron definidas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el contexto del Sistema de Alta Dirección Pública.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la Organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza en los funcionarios la vigencia y el significado de la visión, misión, valores y objetivos de la institución - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información de los funcionarios a cargo - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al Cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Propone estándares para los procesos de que es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes - Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes
<p>Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación - Propicia el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en TICS - Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS Y SUS CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>VISIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>Poseer, o tener la potencialidad para detectar las señales sociales, económicas, tecnológicas y políticas del entorno local y global, e incorporarlas atendiendo a las capacidades de la institución, de manera coherente a la estrategia, convirtiéndola en objetivos concretos para su campo de acción.</p>
<p>CAPACIDAD GERENCIAL</p> <p>Contar con formación, capacidad o experiencia en cargos de dirección, gerencia o jefatura, que le permitan dirigir y gestionar una organización de complejidad y envergadura equivalente a la División a su cargo</p>
<p>HABILIDADES EMOCIONALES</p> <p>Habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, negociación, persuasión, manejo de crisis y trabajo bajo presión compatibles con la complejidad de la División a su cargo.</p>
<p>HABILIDADES DE RELACION CON EL ENTORNO</p> <p>Ser capaz de relacionarse y coordinarse efectiva y proactivamente con el entorno institucional público y privado de la División a su cargo</p>
<p>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS</p> <p>Contar con formación y conocimientos en materia de ciencias jurídicas, administración, gestión, derechos de aguas, derecho ambiental o materias afines, así como también deberá estar habilitado para representar a la institución en materia judicial.</p>
<p>HABILIDADES COMUNICACIONALES</p> <p>Poseer habilidad compatible con los requerimientos del cargo, para manejarse y expresarse fluidamente en diferentes escenarios, internos y externos, representando a la institución y transmitiendo adecuadamente las políticas públicas que se le ha encomendado gestionar.</p>

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A DIVISIÓN DE ESTUDIOS

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a División de Estudios (II nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División de Estudios

Cargo Jefe/a Directo/a : Director General de Aguas

Cargo que Supervisa : Jefaturas de área
Secretaría

Nº Personas que supervisa : 5

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, planificar, controlar y supervisar las labores del Dpto. de Estudios, procurando el cumplimiento de las políticas del Servicio en materias de planificación, gestión y evaluación de los recursos hídricos.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Dirigir equipos técnicos formados para el desarrollo de proyectos y estudios de evaluación de recursos hídricos.
- Formular planes y programas de acción en el marco de las políticas de la DGA
- Apoyar a la dirección en materias de planificación y gestión del recurso en función de los requerimientos externos que surjan.
- Prestar apoyo técnico a la Dirección General, otros departamentos y Direcciones Regionales.

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a División de Estudios, tanto a nivel transversal como específico.

RESULTADOS CUESTIONARIO DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado

3° Pensamiento y acción estratégica. Habilidad para comprender y responder con rapidez a los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, y las fortalezas y debilidades de la propia organización, logrando identificar la mejor decisión estratégica.

4° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

5° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

6° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

7° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso.

8° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la Organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza en los funcionarios la vigencia y el significado de la visión, misión, valores y objetivos de la institución - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información de los funcionarios a cargo - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al Cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Propone estándares para los procesos de que es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes - Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes
<p>Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación - Propicia el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en TICS - Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Pensamiento y acción estratégica.</p> <p>Habilidad para comprender y responder con rapidez a los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, y las fortalezas y debilidades de la propia organización, logrando identificar la mejor decisión estratégica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las variables políticas internas y externas que impactan en los resultados organizacionales - Toma decisiones de acuerdo a una estrategia de negocio enmarcada en una visión a largo plazo - Define estrategias de acción que permiten crear oportunidades y generar crecimiento organizacional - Planifica y se compromete con resultados en tiempos especificados, de acuerdo a los objetivos estratégicos del Servicio, y define indicadores para evaluar su efectividad
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A DIVISIÓN HIDROLOGÍA

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a División Hidrología (II nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División Hidrología

Cargo Jefe/a Directo/a : Director General de Aguas

Cargo que Supervisa : Jefaturas de Subdivisión
Secretario

Nº Personas que supervisa : 5

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, planificar, controlar y supervisar las labores del Dpto. de Hidrología, procurando el cumplimiento de las políticas del Servicio en materias de investigación y medición del recurso agua. Además, controlar y dirigir funciones asociadas a la mantención del Servicio Hidrométrico Nacional y el Banco Nacional de Aguas.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Dirigir las labores de mantención, ampliación y operación de la red hidrométrica nacional (caudal precipitación y aguas subterráneas)
- Controlar el procesamiento estadístico de la información generada en las estaciones de medición en el país y su ingreso al sistema BNA 2000.
- Formular planes y programas de acción en el marco de las políticas de la DGA.
- Realizar pronósticos de caudales y algunos estudios hidrológicos.
- Procurar la descentralización creciente de las funciones relativas a la operación del sistema hidrométrico.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a División Hidrología, tanto a nivel transversal como específico.

RESULTADOS CUESTIONARIO DEFINICION DE COMPETENCIAS

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado

3° Pensamiento y acción estratégica. Habilidad para comprender y responder con rapidez a los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, y las fortalezas y debilidades de la propia organización, logrando identificar la mejor decisión estratégica.

4° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

5° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

6° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

7° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso.

8° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

**COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la Organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza en los funcionarios la vigencia y el significado de la visión, misión, valores y objetivos de la institución - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información de los funcionarios a cargo - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al Cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Propone estándares para los procesos de que es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes - Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes
<p>Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación - Propicia el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en TICS - Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Pensamiento y acción estratégica.</p> <p>Habilidad para comprender y responder con rapidez a los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, y las fortalezas y debilidades de la propia organización, logrando identificar la mejor decisión estratégica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las variables políticas internas y externas que impactan en los resultados organizacionales - Toma decisiones de acuerdo a una estrategia de negocio enmarcada en una visión a largo plazo - Define estrategias de acción que permiten crear oportunidades y generar crecimiento organizacional - Planifica y se compromete con resultados en tiempos especificados, de acuerdo a los objetivos estratégicos del Servicio, y define indicadores para evaluar su efectividad
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE IA UNIDAD DE FISCALIZACION

IDENTIFICACION

Nombre del cargo : Jefe/a Unidad de Fiscalización (III nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Unidad de Fiscalización

Cargo Jefe/a Directo/a : Director General de Aguas

Cargo que Supervisa : Profesionales Unidad Fiscalización y Secretaria

Nº Personas que supervisa : 5

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, planificar, coordinar y supervisar las funciones propias de la Unidad de Fiscalización, a fin de procurar que las actuaciones en cauces naturales de uso público y la utilización del agua sea conforme a las disposiciones vigentes, así como fiscalizar el cumplimiento de las autorizaciones en las cuales la DGA tiene competencia.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Coordinar a nivel nacional las labores de policía y vigilancia de los cauces naturales de uso público y de supervigilancia de las organizaciones de usuarios.
Coordinar las políticas que dentro del campo antes definido, deberán llevar a cabo las Direcciones Regionales y los Departamentos de la Dirección General de Aguas.
Coordinar las funciones de las Direcciones Regionales, para la adecuada gestión de las referidas políticas.
Administrar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para optimizar el desempeño de su unidad a cargo
Proponer al Director General de aguas políticas normativas y de fiscalización, relacionadas con la atribución de la Dirección General de Aguas en el ámbito de la policía y vigilancia de las aguas en los cauces naturales de uso público
Coordinar las acciones de las Direcciones Regionales en las materias relacionadas con las atribuciones que le confiere la Dirección General de Aguas, el artículo 299, letras c) y d) del Código de aguas.
Apoyar y asesorar a las Direcciones Regionales de la Dirección General de Aguas en las materias ya indicadas.
Coordinar a Nivel Nacional las labores de policía y vigilancia de los cauces naturales de uso público y de supervigilancia de las organizaciones de usuarios.
Promover y coordinar la participación de las organizaciones de usuarios, para una gestión eficiente y sustentable de los recursos hídricos.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias transversales se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a de Unidad de Fiscalización, tanto a nivel transversal como específico.

RESULTADOS CUESTIONARIO DEFINICION DE COMPETENCIAS

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

2° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

3° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

4° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

5° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

6° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso.

7° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

8° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza en los funcionarios la vigencia y el significado de la visión, misión, valores y objetivos de la institución - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información de los funcionarios a cargo - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Propone estándares para los procesos de que es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes - Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes
<p>Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación - Propicia el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en TICS - Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes
<p>Especialización técnica</p> <p>Conoce en detalle las materias técnicas relativas al ámbito de los recursos hídricos y opera las herramientas tecnológicas de información requeridas para el desempeño de sus funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce en detalle los principales planes estratégicos y metas comprometidas por las diferentes unidades organizacionales - Posee manejo acabado de la normativa legal que regula el desempeño profesional en el sector público y en el derecho de aguas - Conoce los softwares especializados que utiliza su unidad para realizar su gestión - Promueve el uso de TIC en los integrantes de su equipo

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **JEFE/A DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HIDRICOS**

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a Depto. Administración de Recursos Hídricos DARH (III nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Dpto. Administración de Recursos Hídricos

Cargo Jefe/a Directo/a : Director General de Aguas

Cargo que Supervisa : Técnicos Dpto. Administración de Recursos Hídricos
Abogados Dpto. Administración de Recursos Hídricos
Secretaria

Nº Personas que supervisa : 12

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, planificar, coordinar y supervisar las funciones propias del Dpto. de Administración de Recursos Hídricos, orientadas a la resolución de solicitudes relacionadas con la adquisición y ejercicio del derecho de aprovechamiento con criterios de sustentabilidad y transparencia.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Evaluar y resolver sobre la constitución de derechos de aguas y sobre otras solicitudes que ingresan a la DGA a través de las Direcciones Regionales o Provinciales de Agua o de las Gobernaciones.

Coordinar la realización de proyectos del Área del Dpto. y supervisar al personal que realiza tales funciones.

Administrar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para optimizar el desempeño de su departamento a cargo

Realizar reuniones de trabajo periódicas con el grupo a cargo para analizar el avance de las metas programadas del área.

Revisar informes técnicos desarrollados en la unidad.

Preparar proyectos e informes propios del Depto.

Mantener la supervigilancia y control de las oficinas regionales por el tema de poblamiento del Catastro Público de Aguas (CPA).

Asistir a reuniones de discusión de proyectos con consultores externos, con peticionarios o con otros dptos. de la DGA.

Mediar y Coordinar con las áreas del Dpto. la ejecución de planes y actividades.

Dirigir técnicamente las materias de administración de recursos hídricos que se someten a pronunciamiento de la dirección general de aguas, especialmente relacionada con otorgamiento de derechos de agua, aprovechamiento, y uso efectivo del recurso, ya sea en forma individual o por medio de organizaciones.

Aprobar los proyectos de modificación de causas naturales o artificiales que fuere necesario realizar con motivo de la construcción de obras públicas, urbanizaciones, edificaciones y otras en general, a que se refieren los artículos 41 y 171 del Código de Aguas.

Aprobar los proyectos de construcción, modificación y cambio de bocatoma a que se refieren los artículos 151 y 157 inclusive del Código de Aguas y las obras correspondientes.

Encargar cometidos de servicios hasta por 30 días consecutivos.

Firmar providencias, oficios, y demás documentos necesarios para el adecuado funcionamiento técnico y administrativo del Departamento de Administración de Recursos Hídricos.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a del Departamento de Administración de Recursos Hídricos, tanto a nivel transversal como específico.

RESULTADOS CUESTIONARIO DEFINICION DE COMPETENCIAS

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado

3° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

4° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

5° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

6° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

7° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso.

8° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la Organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza en los funcionarios la vigencia y el significado de la visión, misión, valores y objetivos de la institución - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información de los funcionarios a cargo - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al Cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Propone estándares para los procesos de que es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes - Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes
<p>Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación - Propicia el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en TICS - Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **JEFE/A DEPTO. CONSERVACION Y PROTECCION DE RECURSOS HIDRICOS**

IDENTIFICACION

Nombre del cargo : Jefe/a Depto. Conservación y Protección de Recursos Hídricos (III nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Depto. Conservación y Protección de Recursos Hídricos

Cargo Jefe/a Directo/a : Director General de Aguas

Cargo que Supervisa : Jefa de Laboratorio
Profesionales Area Ambiental
Secretaría

Nº Personas que supervisa : 7

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, planificar, controlar y supervisar las labores del Dpto. de Conservación, procurando el cumplimiento de las políticas del Servicio en materias ambientales.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Estudiar e investigar la calidad de las aguas para evitar su degradación, la variable ambiental de la constitución de derechos y la aplicación de políticas para conservar y proteger el recurso agua.

Ser contraparte de las evaluaciones de impacto ambiental que se generen a nivel Nacional

Administrar redes de calidad de aguas superficial y subterránea, y procurar su modernización

Administrar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para optimizar el desempeño de su departamento a cargo

Proponer y desarrollar la política sobre conservación y protección de recursos hídricos y coordinar las funciones que correspondan en estas materias a distintos organismos y servicios públicos, además de ser contraparte de las evaluaciones de impacto ambiental que se generen.

Encargar cometidos de servicios hasta por treinta días consecutivos.

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a del Departamento de Conservación, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° **Dirección de equipos.** Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° **Liderazgo.** Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

3° **Difusión de la información.** Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

4° **Pensamiento y acción estratégica.** Habilidad para comprender y responder con rapidez a los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, y las fortalezas y debilidades de la propia organización, logrando identificar la mejor decisión estratégica.

5° **Impacto e influencia.** Capacidad para posicionarse con auto confianza y proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, que permita persuadir, convencer e influir en otros para que contribuyan a alcanzar los objetivos y apoyen sus proposiciones.

6° **Administración efectiva del tiempo.** Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

7° **Análisis de situaciones y generación de soluciones.** Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

8° **Planificación y organización personal** Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la Organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza en los funcionarios la vigencia y el significado de la visión, misión, valores y objetivos de la institución - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información de los funcionarios a cargo - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al Cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Propone estándares para los procesos de que es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes - Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes
<p>Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación - Propicia el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en TICS - Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Difusión de la información</p> <p>Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difunde una visión común acorde con los objetivos y productos estratégicos del Servicio - Promueve y alienta una actitud abierta con relación al intercambio de ideas, para lo cual su actuación es modelo - Estructura la información que entrega para que sea comprensible y útil para quien la recibe - Se asegura de generar un ambiente de trabajo que estimule a otros a solicitarle la información que requieren
<p>Pensamiento y acción estratégica.</p> <p>Habilidad para comprender y responder con rapidez a los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, y las fortalezas y debilidades de la propia organización, logrando identificar la mejor decisión estratégica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las variables políticas internas y externas que impactan en los resultados organizacionales - Toma decisiones de acuerdo a una estrategia de negocio enmarcada en una visión a largo plazo - Define estrategias de acción que permiten crear oportunidades y generar crecimiento organizacional - Planifica y se compromete con resultados en tiempos especificados, de acuerdo a los objetivos estratégicos del Servicio, y define indicadores para evaluar su efectividad

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **JEFE/A DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y SECRETARÍA GENERAL**

IDENTIFICACION

Nombre del cargo : Jefe/a Departamento de Administración y Secretaría General (III nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Departamento de Administración y Secretaría General

Cargo Jefe/a Directo/a : Director General de Aguas

Cargo que Supervisa : Jefe/a Subdpto. Recursos Humanos
Jefe/a Subdpto. Planificación y Control de Gestión
Jefe/a Of. Partes
Jefe/a Unidad Contabilidad y Presupuesto
Jefe/a de Adquisiciones
Jefe/a de Bodega
Jefe/a de Inventario
Jefe/a de Movilización
Jefe/a de Servicios Generales
Secretaria

Nº Personas que supervisa : 10

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, planificar, coordinar y supervisar las funciones realizadas en el Departamento Administrativo y Secretaría General, gestionando los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para optimizar el desempeño de los Departamento técnicos y Direcciones Regionales de la DGA.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Establecer planes y políticas de gestión de los recursos humanos, materiales y financieros del Servicio.

Controlar y administrar el Presupuesto corriente del Servicio

Coordinar la aplicación del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

Revisar documentación de despacho con Director General y Subdirector.

Administrar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para optimizar el desempeño de su departamento a cargo

Formulación de estrategias, estableciendo cursos de acción que posibiliten la generación de resultados eficientes y eficaces. Efectuando estudios situacionales para la implementación de acciones. Criterio de evaluación de alternativas y sus efectos. Conocimiento del entorno comprendiendo e incorporando en cada uno de los análisis organizacionales la misión institucional y los objetivos estratégicos.

Prestar apoyo a las diversos Departamentos en labores administrativas. Estableciendo objetivos y metas para el Departamento a su cargo. Supervisar y controlar la gestión de su depto. a través del diseño de indicadores

Evaluar el desempeño de sus subalternos según el cumplimiento de las metas y compromisos establecidos por la organización, para asegurar la eficiente ejecución de los planes y proyectos institucionales. Conocimientos en modernización de la gestión pública.

Encargar cometidos de servicios hasta por treinta días consecutivos.

Autorización de pagos de viáticos a que dieren lugar los cometidos.

Celebrar contratos de adquisiciones de bienes muebles hasta 500 UTM.

Ordenar las instrucción de investigaciones sumarias y sumarios administrativos designando fiscal instructor.

Realizar labores de divulgación y relaciones publicas

Firmar certificados, providencias y en general documentos de mero tramite. Autorizar solicitudes anexas al registro de importaciones y autorizar prorrogas y modificaciones de plazos de crédito documentario.

Efectuar la recepción, devolución, control y endoso de las garantías de contratos.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a del Departamento Administrativo y Secretaría General, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

3° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones.

4° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

5° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

6° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

7° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso

8° Empowerment o desarrollo de talentos. Habilidad para generar las condiciones que permitan a los individuos o grupos desarrollar sus capacidades y talentos evaluando las habilidades requeridas y las necesidades organizacionales. Implica entregar responsabilidad para que asuman compromiso y responsabilidad, crezcan en autonomía personal participen y hagan contribuciones relevantes.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la Organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza en los funcionarios la vigencia y el significado de la visión, misión, valores y objetivos de la institución - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información de los funcionarios a cargo - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al Cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Propone estándares para los procesos de que es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes - Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes
<p>Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación - Propicia el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en TICS - Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes
<p>Perseverancia y dinamismo</p> <p>Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmite energía a su grupo y a su accionar - Ejecuta sus propósitos con firmeza y constancia - Actúa de modo positivo frente a situaciones adversas, identificando y/o creando caminos alternativos para alcanzar las metas.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A CENTRO DE INFORMACION DE RECURSOS HIDRICOS

IDENTIFICACION

Nombre del cargo : Jefe/a Centro de Información de Recursos Hídricos (III nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Centro de Información de Recursos Hídricos

Cargo Jefe/a Directo/a : Director General de Aguas

Cargo que Supervisa : Jefe/a Area Documentación y Atención de Público
Jefe/a Area Sistemas
Secretaria/o

Nº Personas que supervisa : 4

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, planificar, controlar y supervisar las labores del Centro de Información de Recursos Hídricos, utilizando sistemas de información que permitan satisfacer demandas y consultas del público en forma sistemática, confiable y actualizada

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Acopiar, preservar y difundir datos e información relativa a los recursos hídricos y su administración, dando acceso oportuno y expedito mediante servicios y productos apoyados en tecnología moderna, a autoridades, organismos públicos y privados y comunidades que lo requieran, constituyéndose en un centro de excelencia a nivel latinoamericano en la generación y difusión de información hídrica.

Dirigir, planificar y controlar las acciones tendientes a alcanzar las metas consideradas en los sistemas de gobierno electrónico y atención de clientes, usuarios y beneficiarios

Administrar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para optimizar el desempeño de su departamento a cargo

Definir y difundir un modelo integral de atención de usuarios/as

Organizar y mantener actualizado el Catastro Publico de Aguas, considerando los medios apropiados para tales efectos (mapas, cartas, fotogramas, microfilmación, planos, etc.)

Detectar necesidades de información y proponer mejoras a los servicios que entrega el CIRH

Organizar y mantener la documentación técnica y legal relativa al tema de recursos hídricos, y sobre jurisprudencia administrativa y judicial respecto de la legislación de aguas, generada por la propia Dirección General de Aguas o recibida de Instituciones externas

Desarrollar y operar un Sistema de Información Administrativo (SIA) que permita coordinar la entrega de información proveniente de los Sistemas BNA, CPA existentes en el Servicio u otros sistemas a desarrollarse.

Desarrollar y operar el sistema CPA (Catastro Publico de Aguas), el cual deberá entregar toda aquella información relativa a las tramitaciones de solicitudes presentadas

Coordinar y canalizar la atención de consultas que se efectúen a la Dirección General de Aguas en materia de información hidrológica, estudios, proyectos de obras, registros de usuarios, y en general, cualquier tipo de documentación técnica que se requiera en materia de recursos hídricos.

Realizar difusión y extensión de la labor de la DGA, particularmente en los relativo a los servicios que entrega esta Dirección, relacionados con informes, estudios, catastros, cartografía, etc

Establecer convenios de intercambio de información con otros centros de documentación y proporcionar acceso a redes de información relevantes.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a del Centro de Información de Recursos Hídricos, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

2° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

3° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

4° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

5° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

6° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

7° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

8° Impacto e influencia. Capacidad para posicionarse con autoconfianza y proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, que permita persuadir, convencer e influir en otros para que contribuyan a alcanzar los objetivos y apoyen sus proposiciones.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la Organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza en los funcionarios la vigencia y el significado de la visión, misión, valores y objetivos de la institución - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información de los funcionarios a cargo - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al Cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Propone estándares para los procesos de que es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes - Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes
<p>Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación - Propicia el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en TICS - Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Difusión de la información</p> <p>Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difunde una visión común acorde con los objetivos y productos estratégicos del Servicio - Promueve y alienta una actitud abierta con relación al intercambio de ideas, para lo cual su actuación es modelo - Estructura la información que entrega para que sea comprensible y útil para quien la recibe - Se asegura de generar un ambiente de trabajo que estimule a otros a solicitarle la información que requieren

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **DIRECTOR/A REGIONAL**

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Director/a Regional (I a XV región y RM) - (III nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Direcciones Regionales

Cargo Jefe/a Directo/a : Subdirector de Coordinación y Jefaturas de Dpto

Cargo que Supervisa : Jefaturas Técnicas y Administrativa y Secretaria

Nº Personas que supervisa : 5

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, planificar, coordinar y supervisar las funciones propias de su Dirección Regional a cargo, administrando la gestión de acuerdo a los objetivos estratégicos institucionales.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Dirigir, planificar, controlar y supervisar las labores de la unidad de Hidrología regional, procurando el cumplimiento de las políticas del Servicio en materias de planificación, gestión y evaluación de los recursos hídricos.
Dirigir, planificar, controlar y supervisar las labores de la unidad de Administración de Recursos Hídricos regional, procurando el cumplimiento de las políticas del Servicio en materias de resolución de solicitudes de derechos de aprovechamiento de aguas.
Dirigir, planificar, controlar y supervisar las labores de la unidad Administrativa regional, procurando el cumplimiento de las políticas del Servicio en materias de gestión de recursos materiales, humanos y financieros.
Dirigir, planificar, controlar y supervisar las labores de Conservación, Fiscalización y Estudios de recursos hídricos, procurando el cumplimiento de las políticas del Servicio en materia ambiental, de planificación, gestión y fiscalización.
Administrar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para optimizar el desempeño de su departamento a cargo
Encomendar a terceros por cuenta de los causantes del entorpecimiento o peligro la ejecución de las obras necesarias, para modificar o destruir las obras que se hayan construido o modificado en los cauces naturales o artificiales, sin la aprobación previa de la autoridad correspondiente.
Dictar resoluciones que fijen el valor de obras ejecutadas por terceros, por cuenta de los causantes del entorpecimiento o peligro, cuyas copias autorizadas tienen mérito ejecutivo para su cobro, de acuerdo con lo estatuido en el artículo 172 inciso segundo, parte segunda del Código de Aguas.
Remitir a los juzgados de Letras respectivos, los antecedentes concerniente a las personas naturales o jurídicas que construyan o modifiquen obras en causas naturales o artificiales, in las autorizaciones pertinentes.

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias transversales se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias transversales y específicas que en definitiva consideraron claves para el perfil de Director Regional de Aguas.

RESULTADOS CUESTIONARIO DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

2° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

3° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

4° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

5° Impacto e influencia. Capacidad para posicionarse con autoconfianza y proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, que permita persuadir, convencer e influir en otros para que contribuyan a alcanzar los objetivos y apoyen sus proposiciones..

6° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás

7°. Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza en los funcionarios la vigencia y el significado de la visión, misión, valores y objetivos de la institución - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias y acciones de comunicación orientadas a satisfacer las necesidades de información de los funcionarios a cargo - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Propone estándares para los procesos de que es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes - Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Difusión de la información</p> <p>Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difunde una visión común acorde con los objetivos y productos estratégicos del Servicio - Promueve y alienta una actitud abierta con relación al intercambio de ideas, para lo cual su actuación es modelo - Estructura la información que entrega para que sea comprensible y útil para quien la recibe - Se asegura de generar un ambiente de trabajo que estimule a otros a solicitarle la información que requieren
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Especialización técnica</p> <p>Conoce en detalle las materias técnicas relativas a la gestión de recurso hídricos y opera las herramientas tecnológicas de información requeridas para el desempeño de sus funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce en detalle los principales planes estratégicos y metas comprometidas por las diferentes unidades organizacionales - Posee manejo acabado de la normativa legal que regula el desempeño profesional en el sector público y en el derecho de aguas - Conoce los softwares especializados que utiliza su área - Promueve el uso de TIC en los integrantes de su equipo

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A SUB DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

IDENTIFICACION

Nombre del cargo : Jefe/a de Subdepartamento de Recursos Humanos (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Recursos Humanos

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe Departamento de Administrativo y secretaria General

Cargo que Supervisa : Analista de Recursos Humanos
Secretaria

Nº Personas que supervisa : 5

OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar, controlar y supervisar el desarrollo de las funciones propias del Subdpto. de Recursos Humanos.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Desarrollar políticas y procedimientos para fortalecer la gestión de recursos humanos del Servicio

Controlar el presupuesto para remuneraciones y horas extraordinarias, asignado anualmente al Servicio

Ejecutar las funciones administrativas relativas a ingresos, promociones, egresos, reconocimiento de beneficios legales y cumplimiento de obligaciones funcionarias.

Dirigir, planificar y controlar las acciones tendientes a alcanzar las metas consideradas en el sistema de evaluación de desempeño del PMG

Desarrollar procedimientos de ingreso, mantención y desarrollo del personal

Definir funciones, generar y administrar estándares de productividad y asesorar a la Jefatura del Servicio en la adecuación permanente de esquemas organizacionales en búsqueda de la eficacia funcional **en materias de Recurso Humano**

Proponer y ejecutar políticas para mantener un sistema eficaz de evaluación de desempeño y desarrollo de carreras.

Proponer, evaluar y ejecutar programas que estimulen a los trabajadores a aumentar su eficacia y productividad.

Estudiar, proponer y ejecutar políticas y normas para la administración de dotaciones.

Promover una mayor efectividad en las comunicaciones internas, a través de la utilización de medios de difusión escritos, orales, audiovisuales y otros.

Mantener informado al personal de la noticias relevantes para el servicio y sus funcionarios.

Ejecutar las actividades de coordinación necesarias para la aplicación de los programas de Bienestar del MOP en el servicio, como también proporcionar orientación general sobre los beneficios a que tienen derecho los funcionarios.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de la Jefe/a de Subdepartamento de RR. HH, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

2° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

3° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

4° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

5° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros

6° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

7° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso.

8° Empowerment o desarrollo de talentos. Habilidad para generar las condiciones que permitan a los individuos o grupos desarrollar sus capacidades y talentos evaluando las habilidades requeridas y las necesidades organizacionales. Implica entregar responsabilidad para que asuman compromiso y responsabilidad, crezcan en autonomía personal participen y hagan contribuciones relevantes.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS CRÍTICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Difusión de la información</p> <p>Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difunde una visión común acorde con los objetivos y productos estratégicos del Servicio - Promueve y alienta una actitud abierta con relación al intercambio de ideas, para lo cual su actuación es modelo - Estructura la información que entrega para que sea comprensible y útil para quien la recibe - Se asegura de generar un ambiente de trabajo que estimule a otros a solicitarle la información que requieren
<p>Comunicación asertiva.</p> <p>Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa sus opiniones y sentimientos en forma clara y directa - Expresa su desacuerdo con seguridad, argumentando sin caer en la agresividad - Mantiene una actitud asertiva y empática en las comunicaciones a nivel horizontal y vertical
<p>Perseverancia y dinamismo</p> <p>Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmite energía a su grupo y a su accionar - Ejecuta sus propósitos con firmeza y constancia - Actúa de modo positivo frente a situaciones adversas, identificando y/o creando caminos alternativos para alcanzar las metas.
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A SUB. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

IDENTIFICACION

Nombre del cargo : Jefe/a Sub Departamento de Planificación y Control (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo que Supervisa : Analista de Control de Gestión

Nº Personas que supervisa : 1

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, coordinar y controlar las labores asignadas al Subdpto. de Programación y Control, procurando el cumplimiento oportuno de las metas comprometidas.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Preparar, coordinar y presentar al Director General proyecto de Presupuesto exploratorio anual del Servicio.

Coordinar con todos los dptos. y regiones la presentación de estudios, programas y proyectos, revisando los términos de referencia y marco lógico.

Dirigir, planificar y controlar las acciones tendientes a alcanzar las metas consideradas en el sistema de planificación y control de gestión del PMG

Elaborar proyecto de presupuesto anual del servicio para aprobación del Director General

Coordinar la definición de indicadores de gestión y controlar el cumplimiento de las metas del Servicio asignadas a los diferentes departamentos.

La formulación de estrategias, estableciendo cursos de acción que posibiliten la generación de resultados eficientes y eficaces. Efectuando estudios situacionales para la implementación de acciones referentes a la programación y control de las acciones del servicio.

Elaborar de criterio de evaluación de alternativas y sus efectos, en consecuencia estableciendo criterios de acción. (Conocimiento de la Ley de Presupuestos de los Servicios Públicos y los diferentes decretos y documentos específicos entregados por DIPRES).

Preparar la información que requieren otros servicio o instituciones, en relación con los programas e inversiones

Llevar estadística de costos relativos a Estudios, Proyectos, Construcción, Manutención, Reparación y Explotación de Obras y otros que determine la autoridad pertinente.

Implementación y difusión entre las autoridades competentes las normas e instrucciones referentes a estudios y proyectos de inversión.

Preparar la información física financiera que permita el control y seguimiento de la ejecución de los proyectos de inversión

Revisar y analizar el cumplimiento de los programas de inversión y proponer los ajustes adecuados.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a Sub Departamento de Planificación y Control, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

2° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

3° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

4° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

5° Pensamiento y acción estratégica. Habilidad para comprender y responder con rapidez a los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, y las fortalezas y debilidades de la propia organización, logrando identificar la mejor decisión estratégica

6° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

7° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

8° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Comunicación asertiva.</p> <p>Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa sus opiniones y sentimientos en forma clara y directa - Expresa su desacuerdo con seguridad, argumentando sin caer en la agresividad - Mantiene una actitud asertiva y empática en las comunicaciones a nivel horizontal y vertical
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a Presupuesto y Contabilidad (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo que Supervisa : Analistas Contables y Secretaria

Nº Personas que supervisa : 5

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, coordinar y controlar las labores asignadas a la Unidad de Contabilidad y Presupuesto, procurando el cumplimiento oportuno de las metas comprometidas.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Lograr que todos los pagos realizados por el Servicio Nivel Central se realicen oportunamente así como el cumplimiento de caja y otras materias presupuestarias y financieras que mensualmente son coordinadas con la Dirección de Contabilidad y Finanzas, Planeamiento y otros Servicios.

Revisar estados de pagos, facturas, boletas de honorarios y otros, a fin de ser cursados mediante el Sistema de Administración financiera SAFI.

Manejar cuentas corriente bancarias para FIAR y realizar conciliaciones bancarias.

Controlar inversión de fondos aportados por instituciones externas nacionales e internacionales debiendo contabilizar por separado.

Remitir informes mensuales a DCyF y Dirplan.

Enviar fondos a las regiones y controlar el desarrollo del programa de presupuesto corriente.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a Contabilidad y Presupuesto, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias específicas identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Análisis de Datos. Capacidad para comprender datos y discriminarlos. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los datos, relacionar variables y generar nuevas alternativas

2° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos

3° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y lo urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

4° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

5° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

6° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Análisis de Datos.</p> <p>Capacidad para comprender datos y discriminarlos. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los datos, relacionar variables y generar nuevas alternativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Descompone problemas o procesos multidimensionales en sus partes componentes - Utiliza herramientas para cotejar datos y relacionarlos
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Perseverancia y dinamismo</p> <p>Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmite energía a su grupo y a su accionar - Ejecuta sus propósitos con firmeza y constancia - Actúa de modo positivo frente a situaciones adversas, identificando y/o creando caminos alternativos para alcanzar las metas.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A OFICINA DE PARTES

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a Oficina de Partes (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo que Supervisa : Administrativo Control Facturas, Administrativos Of. Partes

Nº Personas que supervisa : 3

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, coordinar y controlar las labores asignadas a la Of. de Partes, procurando el cumplimiento oportuno de las metas comprometidas.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Dirigir las funciones de la oficina, orientadas a la recepción, registro, clasificación, distribución y conservación de documentos, cautelando de este modo el patrimonio del Servicio

Controlar la recepción de documentos que ingresan al Servicio, observando su origen y destinatario.

Atender usuarios y remitirlos a la oficina correspondiente de acuerdo a sus requerimientos

Despachar información requerida por los jefes superiores del Servicio interna y externamente.

Clasificar la correspondencia emitida por cada unidad en los libros de despacho de cada una y distribuirla hacia donde corresponda.

Entregar información a usuarios y funcionarios internos y externos.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a Oficina de Partes, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias específicas identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos

2° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

3° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

4° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

5° Orientación comercial. Habilidad para detectar en el entorno, fuera o dentro de la organización, oportunidades de negocios o acciones para mejorar la operación actual. Disposición activa hacia la búsqueda de estas oportunidades, capacidad para evaluarlas objetivamente y competencia para llevarlas a la práctica.

6° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Comunicación asertiva.</p> <p>Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa sus opiniones y sentimientos en forma clara y directa - Expresa su desacuerdo con seguridad, argumentando sin caer en la agresividad - Mantiene una actitud asertiva y empática en las comunicaciones a nivel horizontal y vertical

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A DE ADQUISICIONES

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a de Adquisiciones (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo que Supervisa : Administrativos de Adquisiciones

Nº Personas que supervisa : 3

OBJETIVO DEL CARGO

Supervisar, planificar y controlar la adquisición de bienes de consumo y contratación de servicios requeridos por los diferentes departamentos y unidades del Servicio.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Efectuar cotizaciones de bienes y servicios de consumo.

Administrar y manejar el sistema chilecompra

Ejecutar el plan de compras del Servicio

Elaborar resoluciones que aprueban cancelación de adquisición de bienes y servicios.

Revisar y controlar las facturas.

Efectuar seguimiento a órdenes de compra.

Atender público y proveedores.

Controlar FIAR y gastos menores y efectuar rendición mensual.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a de Adquisiciones, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias específicas identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

2° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos

3° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

4° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

5° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Comunicación asertiva.</p> <p>Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa sus opiniones y sentimientos en forma clara y directa - Expresa su desacuerdo con seguridad, argumentando sin caer en la agresividad - Mantiene una actitud asertiva y empática en las comunicaciones a nivel horizontal y vertical
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A DE MOVILIZACIÓN

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a de Movilización (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo que Supervisa : Conductores

Nº Personas que supervisa : 5

OBJETIVO DEL CARGO

Supervisar, planificar y controlar las labores de la Unidad de Movilización del Servicio.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Dirigir las labores de mantenimiento y reparación de vehículos del Nivel Central.

Supervisar y coordinar el trabajo de los choferes del dpto. (solicitud de vehículos, reemplazos, emergencias).

Asistir a todos los choferes del Nivel Central en: control de bencina – peajes, emisión de orden para mantenimiento y reparación de vehículos y efectuar orden de ingreso a taller.

Recepción y despacho de documentos.

Analizar los gastos operativos a nivel nacional.

Revisar las bitácoras de choferes.

Efectuar trámites fuera de la oficina relacionados con la adquisición de vehículos nuevos, obtención de seguros, permisos de circulación, etc.)

Dirigir las labores de mantenimiento y reparación de vehículos del Nivel Central.

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a de Movilización, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias específicas identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Pensamiento y acción estratégica. Habilidad para comprender y responder con rapidez a los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, y las fortalezas y debilidades de la propia organización, logrando identificar la mejor decisión estratégica.

2° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

3° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos

4° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

5° Impacto e influencia. Capacidad para posicionarse con autoconfianza y proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, que permita persuadir, convencer e influir en otros para que contribuyan a alcanzar los objetivos y apoyen sus proposiciones.

6° Orientación comercial. Habilidad para detectar en el entorno, fuera o dentro de la organización, oportunidades de negocios o acciones para mejorar la operación actual. Disposición activa hacia la búsqueda de estas oportunidades, capacidad para evaluarlas objetivamente y competencia para llevarlas a la práctica.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Pensamiento y acción estratégica</p> <p>Habilidad para comprender y responder con rapidez a los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, y las fortalezas y debilidades de la propia organización, logrando identificar la mejor decisión estratégica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las variables políticas internas y externas que impactan en los resultados organizacionales - Toma decisiones de acuerdo a una estrategia de negocio enmarcada en una visión a largo plazo - Define estrategias de acción que permiten crear oportunidades y generar crecimiento organizacional - Planifica y se compromete con resultados en tiempos especificados, de acuerdo a los objetivos estratégicos del Servicio, y define indicadores para evaluar su efectividad
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Comunicación asertiva.</p> <p>Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa sus opiniones y sentimientos en forma clara y directa - Expresa su desacuerdo con seguridad, argumentando sin caer en la agresividad - Mantiene una actitud asertiva y empática en las comunicaciones a nivel horizontal y vertical

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A DE SERVICIOS GENERALES

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a de Servicios Generales (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo que Supervisa : Auxiliares

Nº Personas que supervisa : 6

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir y controlar las funciones de la unidad de Servicios, supervisando y coordinando las labores de mayordomos y personal auxiliar

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Supervisar y coordinar las labores de personal auxiliar y mayordomos.

Atender requerimientos de usuarios externos e internos

Atender solicitudes de reparación de todo tipo de muebles, coordinando su ejecución.

Mantener el control de las reparaciones de equipos de aire acondicionado, aspiradoras, fax, líneas y aparatos telefónicos, etc.

Mantener el control e inventario de las máquinas fotocopadoras tanto del Nivel Central como Regional.

Mantener el control de todos los trabajos menores que se contratan a través de la oficina de Adquisiciones como reparación de persianas, chapas, sistema eléctrico, calefacción, etc.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a de Servicios Generales, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias específicas identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos

3° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

4° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

5° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

6° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Comunicación asertiva.</p> <p>Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa sus opiniones y sentimientos en forma clara y directa - Expresa su desacuerdo con seguridad, argumentando sin caer en la agresividad - Mantiene una actitud asertiva y empática en las comunicaciones a nivel horizontal y vertical
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A DE BODEGA

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a de Bodega (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Departamento Administrativo y Secretaría General

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Departamento Administrativo y Secretaría General

Cargo que Supervisa : Auxiliar de Bodega

Nº Personas que supervisa : 1

OBJETIVO DEL CARGO

Controlar, coordinar y supervisar las labores al interior de la bodega, cautelando los bienes adquiridos por del Servicio y distribuyéndolos según se requiera.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Controlar y supervisar la recepción, despacho y almacenamiento de materiales, equipos y bienes varios adquiridos por el Servicio

Confeccionar formularios de ingresos a bodega, salidas y devoluciones.

Mantener kardex tarjetero al día.

Controlar el orden y aseo de la bodega.

Manejar caja de gastos menores.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a de Bodega, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias específicas identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

2° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones

3° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

4°.Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

5° Impacto e influencia. Capacidad para posicionarse con autoconfianza y proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, que permita persuadir, convencer e influir en otros para que contribuyan a alcanzar los objetivos y apoyen sus proposiciones..

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Perseverancia y dinamismo</p> <p>Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmite energía a su grupo y a su accionar - Ejecuta sus propósitos con firmeza y constancia - Actúa de modo positivo frente a situaciones adversas, identificando y/o creando caminos alternativos para alcanzar las metas.
<p>Difusión de la información</p> <p>Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difunde una visión común acorde con los objetivos y productos estratégicos del Servicio - Promueve y alienta una actitud abierta con relación al intercambio de ideas, para lo cual su actuación es modelo - Estructura la información que entrega para que sea comprensible y útil para quien la recibe - Se asegura de generar un ambiente de trabajo que estimule a otros a solicitarle la información que requieren

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A DE INVENTARIOS

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a de Inventarios (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Departamento Administrativo y Secretaria General

Cargo que Supervisa : No tiene

Nº Personas que supervisa :

OBJETIVO DEL CARGO

Controlar, coordinar y supervisar las labores propias de la unidad de Inventarios del Dpto.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Coordinar y supervisar las funciones de la unidad relativas a control de los bienes muebles e inmuebles de vida útil superior a 3 años y de un valor superior a 1 unidad tributaria mensual.

Visar las facturas de bienes inventariables y no inventariables y confeccionar los formularios según el tipo de movimiento de incorporación.

Ingresar los bienes inventariables para ser incorporados en el SICONBIE.

Efectuar los traspasos de los bienes que son enviados a regiones.

Preparar documentación de los bienes que van a subasta pública (remates) y revisar en bodega numeración de las series de éstos junto con el listado matriz nacional.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a de Inventarios, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias específicas identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones

2° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

3° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

4° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

5° Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación. Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la institución

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Difusión de la información</p> <p>Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difunde una visión común acorde con los objetivos y productos estratégicos del Servicio - Promueve y alienta una actitud abierta con relación al intercambio de ideas, para lo cual su actuación es modelo - Estructura la información que entrega para que sea comprensible y útil para quien la recibe - Se asegura de generar un ambiente de trabajo que estimule a otros a solicitarle la información que requieren
<p>Perseverancia y dinamismo</p> <p>Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmite energía a su grupo y a su accionar - Ejecuta sus propósitos con firmeza y constancia - Actúa de modo positivo frente a situaciones adversas, identificando y/o creando caminos alternativos para alcanzar las metas.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **JEFE/A LABORATORIO AMBIENTAL DE AGUAS**

IDENTIFICACION

Nombre del cargo : Jefe/a Laboratorio Ambiental de Aguas (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Laboratorio Ambiental de Aguas

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefa del Depto de Conservación y Protección de Recursos Hídricos

Cargo que Supervisa : Químico laboratorista
Administrativo

Nº Personas que supervisa : 4

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir, planificar y controlar la gestión del laboratorio ambiental perteneciente al Dpto. de Conservación

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Supervisar, planificar y controlar las actividades y tareas del personal del laboratorio ambiental.

Controlar el presupuesto asignado al laboratorio.

Actualizar instrumental del laboratorio y técnicas analíticas que procedan.

Analizar y evaluar los resultados obtenidos en las actividades desarrolladas en el laboratorio.

Coordinar las redes de calidad de aguas superficial y subterránea.

Realizar y gestionar todas las compras relativas al laboratorio y los insumos necesario para el buen desempeño de este.

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a Laboratorio Ambiental de Aguas, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

2° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

3° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

4° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

5° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

6° Impacto e influencia. Capacidad para posicionarse con autoconfianza y proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, que permita persuadir, convencer e influir en otros para que contribuyan a alcanzar los objetivos y apoyen sus proposiciones.

7° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A AREA DOCUMENTACION Y ATENCION A PUBLICO

IDENTIFICACION

Nombre del cargo : Jefe/a área Documentación y Atención a Publico (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Centro de Información de Recursos Hídricos

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Centro de Información de Recursos Hídricos

Cargo que Supervisa : Bibliotecólogo documentalista

Nº Personas que supervisa : 2

OBJETIVO DEL CARGO

Administrar, controlar y supervisar las labores propias del Área de Documentación y Atención de Público del CIRH.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Coordinar las labores del Área de Documentación del Dpto., asignar tareas y supervisar al personal que desempeña tales funciones.

Administrar la colección de material bibliográfico (selección, adquisición, procesamiento, etc.)

Responder consultas y demandas de información de usuarios del CIRH

Mantener contacto con proveedores de información, de modo de mantener la documentación actualizada.

Transmitir clara y oportunamente la información necesaria a sus superiores y subordinados

Desarrolla acciones de marketing institucional, tanto a nivel interno como externo Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático

Incentivar la creatividad e innovación en sus subalternos. Propicia las condiciones para el trabajo en equipo con altos niveles de rendimiento.

Establece cursos de acción que posibiliten la generación de resultados eficientes y eficaces. Efectúa estudios situacionales para la implementación de acciones. Evalúa distintas alternativas y sus efectos, y en consecuencia, establece cursos de acción estratégicos

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil Jefe de Documentación y Atención a Público, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

2° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

3° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

4° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

5° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

6° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

7° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

8° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES CLAVES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A AREA SISTEMAS

IDENTIFICACION

Nombre del cargo : Jefe/a área de Sistemas (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Centro de Información de Recursos Hídricos

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe/a Centro de Información de Recursos Hídricos

Cargo que Supervisa : Web master
Analista de soporte

Nº Personas que supervisa : 2

OBJETIVO DEL CARGO

Administrar, controlar y supervisar las labores propias del Área de Sistemas del CIRH, orientadas a mantener y dar soporte informático, para el buen funcionamiento de la red computacional de la DGA.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Configurar equipos computacionales, detectar problemas y asesorar a los usuarios del Servicio que lo requieran.

Evaluar equipos computacionales que presenten fallas y derivar a servicio técnico en caso que corresponda.

Elaborar políticas y planes de desarrollo informático en el Servicio

Velar por el buen funcionamiento de las bases de datos del Servicio

Coordinar la mantención y reparación de los equipos del servicio.

Desarrollar y mantener los sistemas de información

Operar las herramientas tecnológicas de información y comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones, facilitando el aprendizaje de éstas en los integrantes de su equipo

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Jefe/a de Sistemas, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

3° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

4° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones.

5° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso.

6° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

7° Comunicación asertiva. Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

8° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Difusión de la información</p> <p>Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difunde una visión común acorde con los objetivos y productos estratégicos del Servicio - Promueve y alienta una actitud abierta con relación al intercambio de ideas, para lo cual su actuación es modelo - Estructura la información que entrega para que sea comprensible y útil para quien la recibe - Se asegura de generar un ambiente de trabajo que estimule a otros a solicitarle la información que requieren
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **ABOGADO/A ARCHIVERO**

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Abogado/a Archivero (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Dpto. Administración de Recursos Hídricos

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefa Departamento de Administración de Recursos Hídricos

Cargo que Supervisa : Secretaria Archivero
Apoyo archivero

Nº Personas que supervisa : 2

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir y coordinar los procesos necesarios para la operación de los archivos del Catastro Público de Aguas a su cargo.

Apoyo legal para el departamento y las unidades regionales en el marco de sus competencias

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Firmar certificados de registro de derechos de aprovechamiento en el Catastro Público de Aguas

Supervisión de la emisión de certificados de acuerdo a planificación y metas DARH

Atención y orientación a público

Elaboración de respuestas a presentaciones de interesados inherentes a su área

Propuesta de apertura y supervisión de funcionamiento de los registros establecidos en la Ley

Apoyo en opinión legal en materias de su competencia, para aplicación y eventuales complementos normativos

Apoyo en la orientación y asistencia regional en materias inherentes a su área.

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Abogado Archivero, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones.

3° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

4° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

5° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

6° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

7° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **ABOGADO Y AGENTE OBRAS MAYORES**

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Abogado y Agente Obras Mayores (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Dpto. Administración de Recursos Hídricos

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefa Departamento de Administración de Recursos Hídricos

Cargo que Supervisa : Ingenieros Obras Mayores

Nº Personas que supervisa : 2

OBJETIVO DEL CARGO

Liderar coordinación unidad de obras mayores, visar legalmente resoluciones inherentes a proyectos, así como apoyar en orientación y atención de público

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Supervisión y control de gestión de producción de la unidad de obras mayores

Apoyo orientación y atención de público, inherente a proyectos de obras

Revisión de Proyectos de resolución de solicitudes de proyectos de obras mayores

Cumple función subrogante de la Jefatura del Departamento

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil del Abogado y Agente Obras Mayores, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

3° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

4° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

5° Impacto e influencia. Capacidad para posicionarse con autoconfianza y proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, que permita persuadir, convencer e influir en otros para que contribuyan a alcanzar los objetivos y apoyen sus proposiciones.

6° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

7° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **AGENTE DE EXPEDIENTES**

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Agente de Expedientes (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Dpto. Administración de Recursos Hídricos

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefa Departamento de Administración de Recursos Hídricos

Cargo que Supervisa : Unidad técnica y legal de Resolución de expedientes y agentes de expedientes regionales

Nº Personas que supervisa : 22

OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar a la jefatura del DARH en la orientación de público y supervisión de la gestión de los equipos en el nivel central y regiones para la resolución de expedientes.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Atención de público como Agente de Expedientes

Coordinación, asignación de expedientes y seguimiento de los grupos de trabajo técnico-legales del DARH, áreas de constitución de derechos, resolución de recursos y aprobación de obras.

Seguimiento y evaluación de producción del Dpto.

Atención de consultas de usuarios internos

Asesoría y colaboración a la jefatura en temas relacionados con el Dpto.

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Agente de Expedientes, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

3° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

4° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

5° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado

6° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

7° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Usa estrategias complejas para promover la moral y efectividad del equipo - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.
<p>Orientación a los resultados</p> <p>Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propicia un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del Servicio y la orientación a la eficiencia - Identifica estrategias y planes de acción para lograr resultados - Para lograr los objetivos asume acciones sostenidas en el tiempo venciendo los obstáculos que se le presentan
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFE/A ADMINISTRATIVO Y COORDINADOR DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefe/a Administrativo y Coordinador de Gestión (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : Dpto. Administración de Recursos Hídricos

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefa Departamento de Administración de Recursos Hídricos

Cargo que Supervisa : Secretaría Oficina de Partes DARH
Secretaría DARH

Nº Personas que supervisa : 5

OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar y supervisar la ejecución de los respaldos administrativos inherentes a la gestión y operación del DARH, así como la ejecución presupuestaria.

Generar y analizar información de gestión del Depto a nivel Central y regional, con objeto de planificar y evaluar la gestión en materia de resolución de expedientes

Apoyar en la implementación de herramientas y estrategias para conducción de gestión

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

Supervisión de emisión de documentación administrativa DARH.

Preparación y seguimiento de documentos inherentes a la ejecución presupuestaria

Elaboración de Informes de Gestión periódicos regionales y nacionales

Elaboración de informes de gestión individual para seguimiento de gestión DARH NC

Generar información base y proyectada para la planificación de la gestión del departamento, así como para la toma de decisiones respecto de la distribución de los recursos humanos y materiales del departamento

Apoyo en el seguimiento de hitos y asignación de tareas individuales colectivas en los equipos de trabajo del DARH

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Jefe/a Administrativo y Coordinador de Gestión, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

2° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

3° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

4° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

5° Motivación y compromiso de otros. Capacidad que permite crear las condiciones para que las personas se comprometan con energía y persistencia al cumplimiento de las metas. Implica identificar las necesidades particulares de cada colaborador, y generar incentivos ad hoc a través de distintas estrategias. Además involucra la capacidad de mantener en el tiempo la motivación y el compromiso.

6° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

7° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros..

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Difusión de la información</p> <p>Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difunde una visión común acorde con los objetivos y productos estratégicos del Servicio - Promueve y alienta una actitud abierta con relación al intercambio de ideas, para lo cual su actuación es modelo - Estructura la información que entrega para que sea comprensible y útil para quien la recibe - Se asegura de generar un ambiente de trabajo que estimule a otros a solicitarle la información que requieren
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes
<p>Perseverancia y dinamismo</p> <p>Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmite energía a su grupo y a su accionar - Ejecuta sus propósitos con firmeza y constancia - Actúa de modo positivo frente a situaciones adversas, identificando y/o creando caminos alternativos para alcanzar las metas.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFATURA SUBDIVISIÓN PROCESOS Y DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefatura SubDivisión Procesos y Desarrollo (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División de Hidrología

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe de la División de Hidrología

Cargo que Supervisa : Técnicos Unidad Satelital
Técnicos Unidad de Equipos

Nº Personas que supervisa : 4

OBJETIVO DEL CARGO

Entregar servicios de informática de aplicación hidrológica a los usuarios internos y externos de la División, mediante la operación de sistemas computacionales y el desarrollo de proyectos, y dar soporte a la infraestructura de equipos y software a todas las unidades del Servicio que se relacionan con procesos de datos hidrométricos, todo en el marco de modernización de las redes del Servicio

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Elaborar los planes de desarrollo de la SubDivisión según directrices de la Jefatura
- Formular y evaluar los proyectos de desarrollo de dichos planes
- Organizar y optimizar la ejecución de las actividades regulares de la SubDivisión
- Supervisar las actividades regulares, cautelando la entrega de resultados y servicios oportunos y de calidad
- Desarrollar normas técnicas y procedimientos y controlar su cumplimiento
- Mantener en los técnicos un nivel de actualización en temas informáticos acorde con las necesidades del Servicio
- Coordinar las actividades de la Subdivisión con otras Divisiones, Departamentos y Oficinas Regionales en materias relacionadas con informática hidrométrica
- Programar la asignación de recursos, supervisar, coordinar la ejecución e informar el avance de los proyectos aprobados
- Preparar informes especiales y atender solicitudes especiales y externas
- Administrar los recursos humanos asignados en aspectos como: organización, capacitación, motivación, evaluación de desempeño, etc.
- Formular y controlar los presupuestos de actividades normales, proyectos e inversiones especiales

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Jefatura SubDivisión Procesos y Desarrollo, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° **Dirección de equipos.** Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° **Liderazgo.** Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

3° **Planificación y organización personal** Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

4° **Administración efectiva del tiempo.** Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

5° **Análisis de situaciones y generación de soluciones.** Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

6° **Comunicación asertiva.** Es la disposición y capacidad de establecer relaciones interpersonales y comunicarse en un marco de "ganar/ganar". Implica poder expresar opiniones, sentimientos e ideas en forma clara, directa y respetuosa, escuchando a los demás. Permite encontrar un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFATURA SUBDIVISIÓN DE HIDROMETRÍA

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefatura Subdivisión de Hidrometría (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División de Hidrología

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe de la División de Hidrología

Cargo que Supervisa : Jefe de Unidad de Generación de Red
Jefes Zonales
Jefe de Cuadrilla

Nº Personas que supervisa : 14

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir y supervisar:

- La operación, desarrollo y modernización de la red nacional de mediciones fluviométricas, de aguas subterráneas y de sedimentos.
- La validación de la información recogida y registrada en el Banco Nacional de Aguas BNA.
- La Proyección, construcción o ampliación de las estaciones de la red hidrométrica nacional.
- La instalación y mantención de los instrumentos de medición.
- La fabricación, instalación y mantención de la obra civil de las estaciones de monitoreo a nivel nacional.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Organizar y optimizar la ejecución de las actividades regulares de la Sub División.
- Supervisar las actividades regulares, cautelando la entrega de resultados oportunos y de calidad.
- Coordinar actividades con otras unidades de la División.
- Elaborar los planes de desarrollo de la Sub División.
- Formular y evaluar los proyectos de desarrollo.
- Formular y controlar los presupuestos de actividades normales, proyectos e inversiones especiales.
- Coordinar actividades regulares con las regiones.
- Desarrollar normas técnicas y procedimientos de operación y mantención de los instrumentos, instruir y dar apoyo a regiones, y controlar su cumplimiento para lograr resultados cada vez más eficientes.
- Atender solicitudes especiales y externas.
- Administrar los recursos humanos asignados en aspectos como: organización, capacitación, motivación, evaluación de desempeño, etc.
- Participar en el Comité de Planificación y en el de Análisis Hidrológico

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Jefatura Subdivisión de Hidrometría, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

3° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

4° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

5° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

6° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFATURA SUBDIVISIÓN METEOROLOGÍA Y NIEVES

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefatura Subdivisión Meteorología y Nieves (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División de Hidrología

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe de la División de Hidrología

Cargo que Supervisa : Jefe Unidad Meteorología
Jefe Unidad Nivometría
Técnicos regionales

Nº Personas que supervisa : 20

OBJETIVO DEL CARGO

Responsable de la operación, desarrollo y modernización de la red nacional de mediciones meteorológicas y nivométricas, validando la información recogida y registrándola en el Banco Nacional de Aguas.

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Elaborar los planes de desarrollo de la Subdivisión, según directrices de la Jefatura.
- Formular y evaluar los proyectos de desarrollo.
- Formular y controlar los presupuestos de actividades normales, proyectos e inversiones especiales.
- Programar la asignación de recursos, supervisar, coordinar la ejecución e informar el avance de los proyectos aprobados.
- Organizar y optimizar la ejecución de las actividades regulares de la Subdivisión
- Supervisar las actividades regulares, cautelando la entrega de resultados oportunos y de calidad.
- Coordinar las unidades de operación y de procesamiento con otras Unidades de la División (en especial con el Servicio Satelital y Soporte de sistemas) y con otros Departamentos.
- Desarrollar normas técnicas y procedimientos de operación y mantención de los instrumentos, instruir y dar apoyo a regiones, y controlar su cumplimiento para lograr resultados cada vez más eficientes
- Atender solicitudes especiales y externas.
- Administrar los recursos humanos asignados en aspecto como: organización, capacitación, motivación, evaluación de desempeño, etc.

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Jefatura Subdivisión Meteorología y Nieves, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

2° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

3° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

4° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

5° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

6° Orientación a los resultados. Es la búsqueda activa del logro de resultados. Incluye fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento para sí mismo y los demás en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer planes que le permitan monitorear y alcanzar los resultados establecidos.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFATURA UNIDAD ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefatura Unidad Administrativa (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División de Hidrología

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefe de la División de Hidrología

Cargo que Supervisa : Conductores
Secretaríos

Nº Personas que supervisa : 5

OBJETIVO DEL CARGO

Su objetivo es prestar servicios administrativos, de secretaría y de formulación y control presupuestario a todas las unidades de la División

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Organizar y supervigilar el trabajo del personal de secretaría y conductores
- Participar en la formulación del presupuesto de la División. y llevar su control, informando periódicamente a las jefaturas
- Asesorar, prestar apoyo o efectuar directamente la preparación y tramitación de documentos para la adquisición de productos y contratación de servicios
- Verificar desde un punto de vista administrativo la recepción conforme de los productos y servicios adquiridos
- Coordinar el uso de vehículos y otros recursos de uso compartido
- Atender y coordinar la correspondencia
- Registrar y mantener los archivos de toda la documentación administrativa de la División

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Jefatura Unidad Administrativa, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

2° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

3° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

4° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

5° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

6° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFATURA ÁREA FUENTES Y EXPLOTACIÓN

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefatura Area Fuentes y Explotación (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División de Estudios y Planificación

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefatura División de Estudios y Planificación

Cargo que Supervisa : Ingenieros de Estudios

Nº Personas que supervisa : 3

OBJETIVO DEL CARGO

Su objetivo es supervisar la gestión del área Fuentes y Explotación, desarrollando estudios y proyectos de investigación relacionados con fuentes de agua y mecanismos de explotación de recursos hídricos

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Evaluación de disponibilidad de agua en cuencas y acuíferos
- Investigación de procesos hidrológicos e hidrogeológicos
- Desarrollo de modelos de simulación para gestión de cuencas y manejo de acuíferos
- Evaluación del impacto de proyectos de infraestructura en el desarrollo de los recursos hídricos
- Cumplimiento de metas de la unidad
- Cumplimiento de indicadores para proyectos relacionados con el área
- Seguimiento y actualización del plan de trabajo
- Coordinación con otras unidades relacionadas

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Jefatura Área Fuentes y Explotación, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Liderazgo. Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

2° Dirección de equipos. Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

3° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

4° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

5° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

6° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFATURA ÁREA AGUA Y TERRITORIO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefatura área Agua y Territorio (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División de Estudios y Planificación

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefatura División de Estudios y Planificación

Cargo que Supervisa :

Nº Personas que supervisa :

OBJETIVO DEL CARGO

Su objetivo es supervisar la gestión del área Agua y Territorio, elaborando planes y estrategias de gestión del agua a nivel territorial

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Formulación de proyectos y apoyo técnico a direcciones regionales
- Apoyo técnico a las mesas del agua
- Cumplimiento de metas de la unidad
- Cumplimiento de indicadores para proyectos relacionados con el área
- Seguimiento y actualización del plan de trabajo
- Coordinación con otras unidades relacionadas

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Jefatura Area Agua y Territorio, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° **Liderazgo.** Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

2° **Dirección de equipos.** Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

3° **Análisis de situaciones y generación de soluciones.** Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

4° **Planificación y organización personal** Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

5° **Administración efectiva del tiempo.** Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

6° **Orientación al cliente.** Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : JEFATURA ÁREA SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefatura área Sistemas de Información Geográfica (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División de Estudios y Planificación

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefatura División de Estudios y Planificación

Cargo que Supervisa : Técnico Area SIG

Nº Personas que supervisa : 1

OBJETIVO DEL CARGO

Su objetivo es supervisar la gestión del área orientada al manejo, actualización y mejoramiento de base de información geográfica de la DGA

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Apoyo al CIRH en productos cartográficos y de información
- Apoyo a unidades de la división en bases de información y resultados cartográficos
- Soporte computacional y manejo de requerimientos computacionales de la división
- Cumplimiento de metas de la unidad
- Productos de atención al público del CIRH
- Apoyo técnico DGA

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Jefatura área Sistemas de Información Geográfica, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° **Liderazgo.** Habilidad para orientar la acción de individuos y/o grupos hacia una visión o meta común. Implica trabajar con y a través de otros para alcanzar objetivos creando un clima de energía y compromiso en el equipo. Implica fijar objetivos, dar seguimiento a dichas metas y entregar retroalimentación respecto al desempeño logrado.

2° **Dirección de equipos.** Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.

3° **Análisis de situaciones y generación de soluciones.** Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

4° **Planificación y organización personal** Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

5° **Administración efectiva del tiempo.** Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.

6° **Orientación al cliente.** Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Liderazgo</p> <p>Dirigir los equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Implica asumir el rol de líder y guiar a los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige, controla y coordina las labores de su unidad a cargo - Toma decisiones rápidas, eficientes y oportunas para enfrentar los desafíos de su unidad - Delega en equipos y personas las acciones comprometidas para el logro de las metas institucionales
<p>Dirección de Equipos</p> <p>Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo, alentando a sus miembros a trabajar con autonomía, responsabilidad y efectividad. Incluye lograr la adhesión y el compromiso de sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerce acciones para que el equipo asuma y se comprometa con los objetivos y agendas de trabajo establecidas - Se asegura que las personas hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones - Desarrolla a su equipo con la certeza del valor estratégico que éstos aportan a la gestión. - Comprende la importancia de la relación interpersonal y la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. - Comunica una visión que genera entusiasmo y compromiso en el equipo
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.

PERFIL POR COMPETENCIAS

CARGO : **JEFATURA ÁREA GESTIÓN DEL PRESUPUESTO Y CONTRATOS**

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Jefatura área Gestión del Presupuesto y Contratos (IV nivel jerárquico)

Área de Trabajo : División de Estudios y Planificación

Cargo Jefe/a Directo/a : Jefatura División de Estudios y Planificación

Cargo que Supervisa : Secretaria

Nº Personas que supervisa : 1

OBJETIVO DEL CARGO

Su objetivo es supervisar la gestión del área orientada al desarrollo de contratos, seguimiento de procedimientos administrativos y control del presupuesto

DESEMPEÑOS ESPERADOS CLAVES

- Apoyo para la formulación de proyectos: fichas EBI, información a DIPRES, metas gubernamentales
- Pagos de proyectos
- Cumplimiento de metas de la unidad
- Fichas EBI Aprobadas
- Cumplimiento de la ejecución presupuestaria
- Resoluciones y convenios tramitados

ANALISIS DE COMPETENCIAS

El análisis de las competencias se realizó tanto a través de los resultados de la priorización realizada en el cuestionario aplicado, como de la codificación de la entrevista de eventos conductuales, conceptualizando nuevas competencias obtenidas a partir de la narración.

Para determinar las competencias corporativas se tomó como referencia un estudio realizado el año 2004 por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la consultora Sintagma y la Universidad de Santiago de Chile, cuyo objetivo fue identificar las principales competencias transversales aplicables a todos los funcionarios de la Administración del Estado, congruentes con el enfoque de capacitación y educación permanente, y con los crecientes desafíos de modernización de la función pública.

Toda la información señalada se validó nuevamente con los actores del proceso, quienes acordaron las competencias que en definitiva consideraron claves para el perfil de Jefatura área Jefatura área Gestión del Presupuesto y Contratos, tanto a nivel corporativo como específico.

RESULTADO CUESTIONARIOS PARA DEFINIR COMPETENCIAS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL CARGO

Resumen de las competencias identificadas según prioridad. (Anexo N° 1)

1° Difusión de la información. Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.

2° Administración efectiva del tiempo. Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones

3° Análisis de situaciones y generación de soluciones. Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones

4° Planificación y organización personal Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Implica la organización sistemática y rigurosa de la información y/o materiales de trabajo. Incluye la verificación de la información y el seguimiento de los resultados

5° Perseverancia y dinamismo. Capacidad para trabajar duro en situaciones cambiantes y diversas, con diferentes interlocutores y en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de entusiasmo y efectividad.

6° Orientación al cliente. Capacidad y disposición para detectar las necesidades y exigencias de clientes externos e internos. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de los clientes.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Compromiso con la organización</p> <p>Respetar y asumir a cabalidad la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Implica la disposición a asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios, y promover la imagen institucional en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declara su orgullo de pertenecer a la institución y estimula a los funcionarios a sentirse orgullosos de su rol de servidores públicos - Se mantiene informado acerca de las políticas y lineamientos que rigen al sector público y a su propia institución
<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta el desarrollo de equipos de trabajo y la fijación de metas comunes para mejorar la gestión - Observa la dinámica de los equipos de trabajo a cargo y propone acciones orientadas a mejorar su efectividad - Anima y motiva a los demás, desarrollando espíritu de equipo y resolviendo los conflictos que se producen
<p>Comunicación Efectiva</p> <p>Transmitir mensajes e información en forma vertical y horizontal. Implica escuchar y expresarse de manera clara y directa, y coordinar acciones a través del lenguaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud asertiva y empática en la comunicación interpersonal con los funcionarios - Promueve la realización periódica de reuniones con el personal a cargo para favorecer la claridad en la información que manejan - Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical - Mantiene una política de "puertas abiertas" que facilita la comunicación directa con los funcionarios
<p>Orientación al cliente</p> <p>Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las necesidades de sus clientes internos y externos - Cumple con los estándares de sus procesos, satisfaciendo los criterios de calidad de sus clientes

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>Difusión de la información</p> <p>Disposición permanente y activa a difundir en forma eficiente información relevante contribuyendo a la toma de decisión coordinada, de las distintas personas, con una visión global del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difunde una visión común acorde con los objetivos y productos estratégicos del Servicio - Promueve y alienta una actitud abierta con relación al intercambio de ideas, para lo cual su actuación es modelo - Estructura la información que entrega para que sea comprensible y útil para quien la recibe - Se asegura de generar un ambiente de trabajo que estimule a otros a solicitarle la información que requieren
<p>Administración efectiva del tiempo.</p> <p>Capacidad para visualizar el tiempo como un recurso personal y administrarlo en función de prioridades. Implica distribuirlo y disfrutarlo distinguiendo lo importante y/o urgente. Además incluye el manejo efectivo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza el tiempo de trabajo eficientemente, optimizando los resultados esperados - Cumple los plazos preestablecidos con la calidad requerida para cumplir los objetivos trazados - Distingue lo esencial de lo accesorio, definiendo prioridades que le permiten optimizar su tiempo
<p>Análisis de situaciones y generación de soluciones</p> <p>Capacidad para comprender y resolver situaciones. Implica identificar las relaciones causales y secuencia temporal de los problemas, relacionar variables y generar soluciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende una situación separándola en piezas o trazando de manera causal sus implicancias - Plantea soluciones anticipando consecuencias y obstáculos - Analiza y pondera el impacto de diferentes soluciones posibles - Desarrolla soluciones innovadoras considerando los objetivos de la institución y las necesidades de sus clientes
<p>Planificación y organización personal</p> <p>Capacidad para definir eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sistemática y rigurosamente la información y/o materiales de trabajo. - Verifica la información y el seguimiento de los resultados} - Aplica disciplina y método para estructurar sus trabajos y el de los demás, planificándose con anticipación. - Define metas y objetivos de su unidad, realiza seguimiento y brinda retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de su equipo a cargo. - Administra simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.

CENTRO DE INFORMACION DE RECURSOS HIDRICOS



3 5617 00004 6599