

Modelo de Competencias Universidad Diego Portales



2023

El siguiente documento posee como objetivo principal presentar el **Modelo de Competencias Conductuales de la Universidad Diego Portales**, el cual contiene los perfiles articulados para cada familia de cargo.

La finalidad es que las competencias conductuales sean un input para ser utilizadas en diversos subsistemas de Gestión de Personas (ya sea en lo relativo a desarrollo, retroalimentación, selección, capacitación, entre otros).

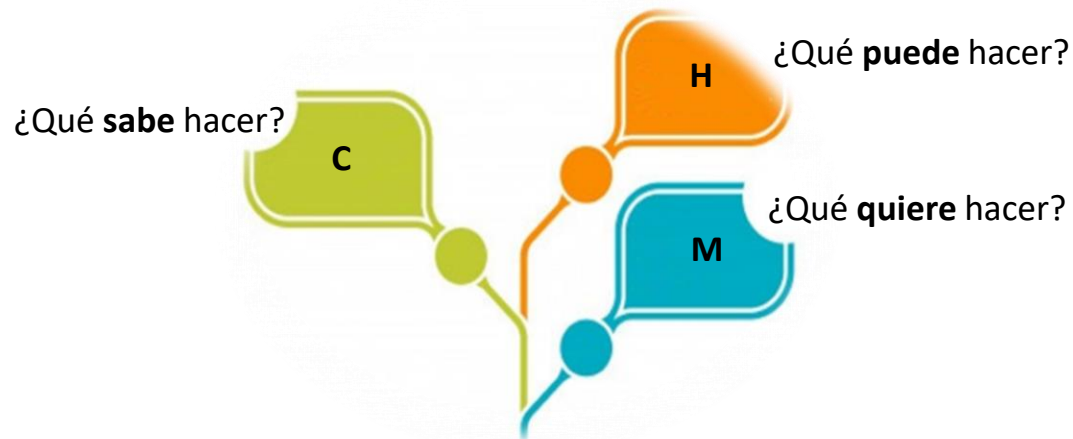


Bases Conceptuales Modelo de Competencias

¿Qué es una Competencia Conductual?

Las Competencias Conductuales describen los **Conocimientos(C)**, las **Motivaciones(M)** y las **Habilidades(H)** asociadas con el cumplimiento de los objetivos en un puesto de trabajo.

- Respaldan los valores organizacionales.
- Pueden observarse.
- Están relacionadas con objetivos.
- Permiten comprender la conducta esperada.



¿Qué es un Perfil de Competencias?

Un grupo de competencias que constituyen un conjunto de habilidades, comportamientos y conocimientos que tienen una correlación con el desempeño sobresaliente de las personas en un puesto o rol determinado.

Es aquello que los trabajadores/as sobresalientes de un puesto

Hacen con más
Frecuencia
(Cantidad)

En más
Situaciones
(Diversidad)

Con mejores
Resultados
(Excelencia)

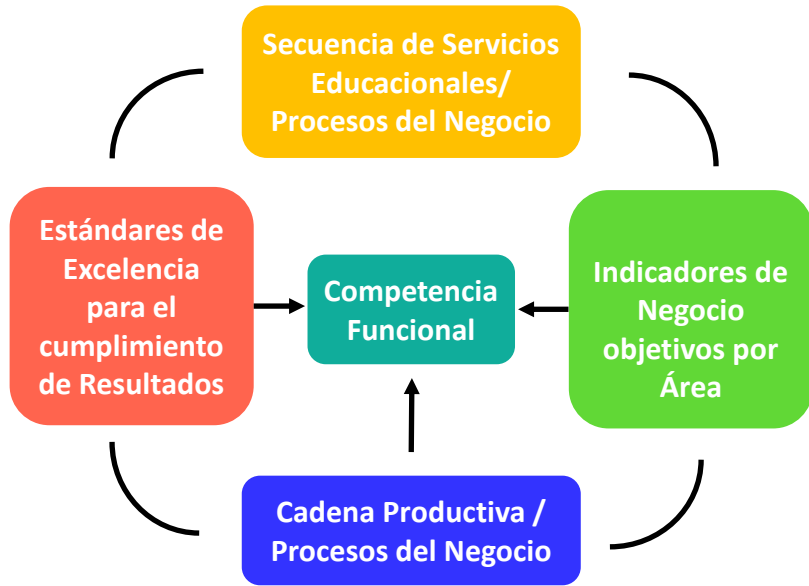
Es el grupo de competencias que describen **características requeridas** en una población específica, para un **desempeño sobresaliente o notable**, dentro del contexto de la organización, los roles de los/as trabajadores/as, las responsabilidades y las relaciones internas y externas.



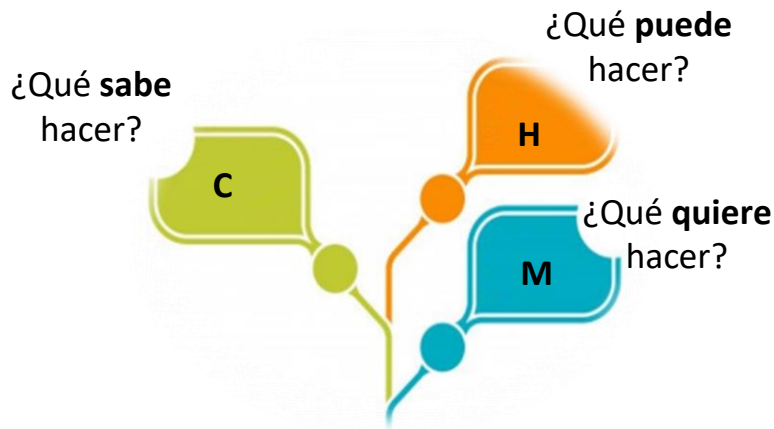
Conjunto de Perfiles de Competencias de una Organización.

Relevancia del Modelo de Competencias Conductuales

Competencias Funcionales (¿QUÉ HACEMOS?)



Competencias Conductuales (¿CÓMO LO HACEMOS?)



De esta forma, se establecen estándares de excelencia definiendo el aporte de valor de cada perfil para el cumplimiento de las materias de la organización.

Se aborda en el **Descriptor de Cargo**

Las dimensiones o competencias describen los conocimientos, las motivaciones y los comportamientos asociados con el éxito o el fracaso en un puesto.

Se aborda en el **Modelo de Competencias**



Arquitectura
Modelo de Competencias
Universidad Diego Portales

A continuación, se presenta la descripción de la Arquitectura del Modelo de Competencias de la Universidad Diego Portales, el cual está compuesto por **Competencias Transversales** y **Competencias por Familia de Cargo**.

Competencias Transversales

Comportamientos que se relacionan con la estrategia organizacional, así como con su visión, misión y valores, en todas las posiciones de la institución. Además, reflejan con claridad las conductas coherentes con la cultura de la Universidad Diego Portales.

Competencias por Familia de Cargo

Comportamientos que se relacionan con las responsabilidades y desafíos de cada familia de cargo. Para Universidad Diego Portales se han identificado siete Familias de Cargo.

A continuación, se describe la distribución de cargos sugerida, de acuerdo a las distintas **Familias de Cargo**.

Familias de Cargo	Criterios	Cargos Asociados	Ejemplos de Cargo
	Transversales	Toda la organización	Toda la organización
A	Cargos con Liderazgo Estratégico , responsables de diseñar y comunicar la Planificación Estratégica de UDP . Toman decisiones estratégicas, con una mirada amplia, centrada en el largo plazo e interrelacionando variados procesos y procedimientos.	Jefaturas de 1° Línea de Reporte	Vicerrectorías y Secretaría General
B	Cargos con Liderazgo Táctico , responsables de la implementación de los objetivos establecidos en la Planificación Estratégica definida por los cargos de la Familia A. Traduce la estrategia en objetivos y puede tener relaciones funcionales con otras áreas.	Jefaturas de 2° Línea de Reporte	Director/a Adquisiciones y Serv. Generales, Director/a de Escuela, Director/a Nacional de Patrimonio, Director/a de Investigación, Director/a de Programa, Director/a Jurídico, Director/a de Postgrado, Director/a General de Aseg. de la Calidad, Director/a Magíster, Director/a de Carrera, Director/a de Marketing, Director/a Sistema Bibliotecas UDP, entre otros
C	Cargos con Liderazgo Operativo , responsables de que se implementen los objetivos en el área , coordinando las acciones para que el proceso, producto o servicio bajo su responsabilidad se desarrolle correctamente.	C1: Jefaturas Con Personas a Cargo	Jefe/a de Personal y Remuneraciones, Jefe/a de Compras, Jefe/a de Control de Presupuestos, Jefe/a de Mantenimiento, Jefe/a Depto. Salud Mental Estudiantil, Jefe/a Registro y Certificación Postgrado, Subdirector/a de Campos Clínico, Subdirector/a de Matriculas, entre otros
		C2: Jefaturas Sin Personas a Cargo (lideran procesos)	Coordinador/a Académico, Coordinador/a Marketing y Asuntos Estudiantiles, Coordinador/a de Postgrado, Coordinador/a de Difusión, Coordinador/a de Ventas, Coordinador/a de Informática, Encargado/a de Archivo, Encargado/a de Logística y Equipamiento, Gestor/a de Transferencia, Comunicación y Difusión, Oficial de Seguridad TI, Secretarías de Estudios, Secretarías Académicas, Service Manager, Supervisor/a Administrativo/a, Supervisor/a de Área, entre otros
D	Cargos Profesionales , responsable de realizar análisis y asesorar a otras personas en la toma de decisiones y coordinación de acciones.	Profesionales	Abogado/a, Docentes, Analista Contable, Ingeniero/a, Investigador/a y Analistas asociados a distintas áreas y unidades, entre otros
E	Cargos Administrativos , responsables de ejecutar tareas bajo supervisión directa.	Administrativos/as	Administrativo/a, Asistente Administrativo Académico/a, Asistente de Cobranza, Ejecutivo/a de Normalización, Ejecutivo/a de Atención de Alumnos, Ejecutivo de Admisión, , Secretaria/o, Secretaria/o de Docencia, Secretaria de Clínica Jurídica, Administrador/a Estudios de Radio, Asistente Administrativa, Asistente de Contabilidad, Técnico Prevención de Riesgos, entre otros.
F	Cargos responsables de brindar apoyo a las Divisiones, Departamentos o Unidades a las que pertenecen.	Apoyo	Asistente de Custodia, Asistente Dental, Asistente de Informática, Auxiliar, Auxiliar de Campos Clínicos, Cobrador y Recaudador de Terreno, Recepcionista, Operador de Rayos, Técnico de Laboratorio, Técnico Centro de Simulación Clínica, entre otros

Competencias Conductuales Transversales

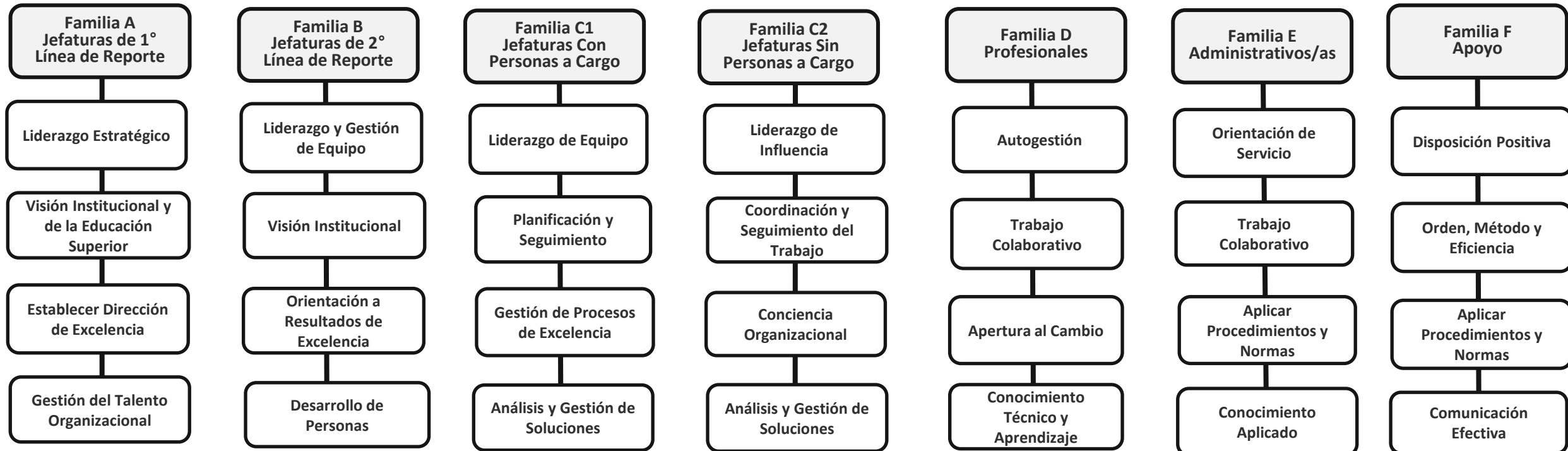
Foco en el Estudiante

Excelencia en la Gestión

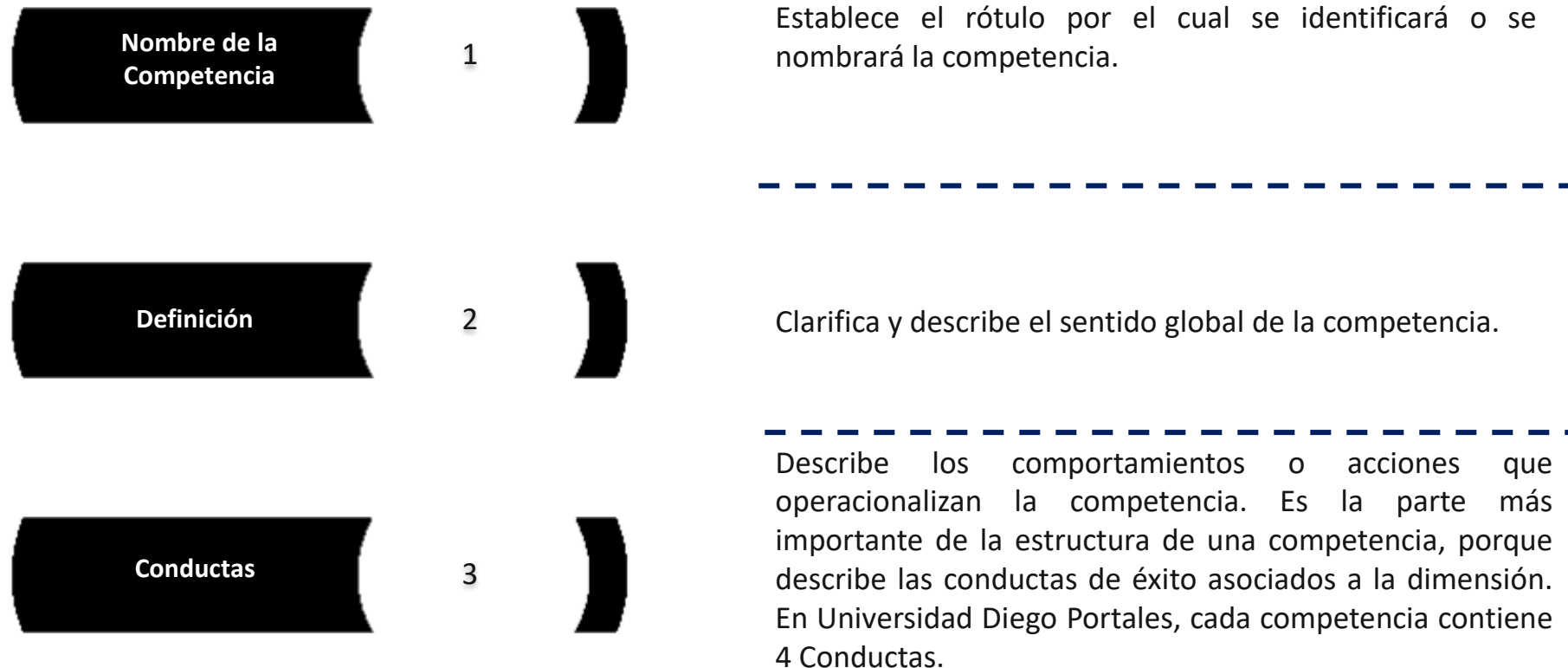
Sinergia Organizacional

Desarrollo y Creación de Valor

Competencias Conductuales por Familia de Cargo



A continuación, se describe la Estructura del Modelo de Competencias Conductuales de Universidad Diego Portales:





Competencias Transversales

Comportamientos que se relacionan con la estrategia de la Organización, así como con su visión, misión y valores. Además, reflejan con claridad las conductas coherentes con la cultura de Universidad Diego Portales.



Foco en el Estudiante

**Excelencia en la
Gestión**

**Sinergia
Organizacional**

**Desarrollo y Creación
de Valor**

Capacidad para visualizar a los/las estudiantes y/o trabajadores/as de la Universidad Diego Portales, como una fuente de inspiración y como personas en constante cambio, posicionándolos en el centro de su accionar, sintonizando con sus necesidades, y mostrando motivación por satisfacer los requerimientos a través de un servicio oportuno, simple y caracterizado por una relación cordial.

Conductas

- Identifica la contribución de su rol en el servicio que entrega la Universidad Diego Portales, comprendiendo cómo sus acciones, de manera directa o indirecta, generan un impacto en la calidad de atención a estudiantes y/o trabajadores/as.
- Levanta información variada respecto a los/las estudiantes y/o trabajadores/as, formulando preguntas y escuchando antecedentes, logrando conocer y sintonizar con sus necesidades y expectativas que están en constante cambio.
- Asume la responsabilidad por anticiparse, brindar respuestas, resolver problemas o peticiones específicas de manera simple y oportuna, asumiendo la responsabilidad de garantizar satisfacción a estudiantes y/o trabajadores/as a partir de sus acciones.
- Establece y mantiene relaciones positivas con los estudiantes y/o trabajadores/as en todo momento, ayudando a que se sientan valorados, apreciados y respetados en sus diferencias.

Capacidad para desarrollar su trabajo en función de los estándares de calidad establecidos por la Universidad Diego Portales, responsabilizándose de sus tareas, aportando desde la mejora continua, y actuando con disciplina mediante el cumplimiento de los procesos y los procedimientos, asegurando desde ahí resultados de excelencia en todo momento.

Conductas

- Desarrolla su trabajo con altos estándares de calidad y de manera autónoma, verificando la precisión de su trabajo, garantizando la excelencia en sus resultados en todo momento.
- Se responsabiliza y cumple los objetivos que le son asignadas, mostrando motivación y capacidad para exceder los resultados planteados en todo tipo de escenarios.
- Conoce y aplica los procesos y procedimientos asociados a su quehacer, demostrando un comportamiento metódico, disciplinado y riguroso en el desarrollo de sus tareas, sus soluciones y sus acciones cotidianas.
- Identifica espacios de mejora continua, proponiendo y/o implementando, dentro de su campo de acción, ideas y sugerencias para agregar valor a los procesos, los procedimientos o tareas asociadas a su quehacer.

Capacidad para trabajar efectivamente con otras personas y equipos de la Universidad Diego Portales, cumpliendo los compromisos, ofreciendo y solicitando apoyo, y mostrando un trato respetuoso hacia las diferencias, a fin de contribuir en todo momento, tanto al logro de acuerdos y objetivos organizacionales, como a un clima laboral caracterizado por la colaboración y la confianza.

Conductas

- Comprende cómo su trabajo contribuye al interior de la Universidad Diego Portales, ya que conoce el quehacer de otras personas y equipos e identifica cómo sus acciones influyen en ello, cumpliendo con las responsabilidades y los compromisos asumidos.
- Muestra una actitud de colaboración en todo momento, compartiendo prácticas y experiencias, ofreciendo su apoyo, así como recibiendo ayuda de otras personas, logrando construir y mantener la red de cooperación organizacional.
- Interactúa por medio de habilidades interpersonales positivas, vinculándose con una actitud inclusiva hacia la diversidad, de manera de contribuir a que todas las personas de la Universidad Diego Portales se sientan respetadas, integradas y valoradas.
- Identifica y resuelve oportuna y asertivamente las diferencias y conflictos, valorando las opiniones distintas a la propia, logrando acuerdos y favoreciendo un clima laboral que facilite las relaciones y el logro de objetivos.

Capacidad para identificar áreas de aprendizaje y desarrollo, tanto propias como organizacionales, optimizando las oportunidades que se generan para incrementar conocimientos y capacidades, de manera de proponer e implementar formas diferentes y novedosas de hacer las cosas, agregando valor a su quehacer y/o la gestión de la Universidad Diego Portales.

Conductas

- Identifica oportunamente áreas de desarrollo propias u organizacionales, según corresponda, evaluando de una manera realista los resultados obtenidos.
- Busca asesoría e información de variadas fuentes (bibliografía, voces expertas, capacitación formal, entre otros), adquiriendo recursos que garanticen resultados de excelencia.
- Adquiere y aplica oportunamente los nuevos conocimientos y capacidades desarrolladas, maximizando su contribución al equipo y Universidad Diego Portales.
- Identifica espacios de mejora continua y eficiencia, proponiendo y/o implementando, dentro de su campo de acción, acciones orientadas a innovar en sus actividades cotidianas, así como en los procesos y los procedimientos asociadas a su quehacer.



Competencias Específicas por Familia de Cargo

Comportamientos que se relacionan con las responsabilidades y desafíos de cada Nivel de Cargo. Para la Universidad Diego Portales se han identificado siete Familias de Cargo.

Perfil Familia A – Jefaturas de 1° Línea de Reporte

Cargos con **Liderazgo Estratégico**, responsables de **diseñar y comunicar la Planificación Estratégica** de Universidad Diego Portales. Toman decisiones estratégicas, con una mirada amplia, centrada en el largo plazo e interrelacionando variados procesos y procedimientos.

Competencias Conductuales Transversales

Foco en el Estudiante

Excelencia en la Gestión

Sinergia Organizacional

Desarrollo y Creación de Valor

Competencias Conductuales por Familia de Cargo

Liderazgo Estratégico

Visión Institucional y de la
Educación Superior

Establecer Dirección de
Excelencia

Gestión del Talento
Organizacional

Capacidad para crear y llegar a un estado futuro deseado (la visión), traduciendo los objetivos estratégicos en planes de acción coherentes que agreguen valor a Universidad Diego Portales, aplicando una visión amplia a la hora de administrar recursos, dirigir y emprender acciones, y liderar situaciones de cambio.

Conductas

- Comunica continua y abiertamente al equipo, la visión, la estrategia, y los valores de la organización, demostrando la importancia y trascendencia de éstos e inspirando a otros para lograr el compromiso con los distintos resultados y desafíos asumidos.
- Traduce la estrategia de la organización, en claros objetivos de trabajo (a corto, mediano y largo plazo), para los miembros de su equipo (objetivos observables, medibles y realistas), estableciendo objetivos y directrices para todas las áreas que lidera.
- Motiva, impulsa y moviliza a personas y equipos, hacia el cumplimiento de los resultados, los desafíos y los objetivos establecidos por la organización.
- Identifica e impulsa cambios que permitan adaptarse en forma estratégica a las iniciativas internas, a la tecnología y a las demandas del sistema universitario, facilitando que otros acepten y se unan a esos procesos de cambio.

Capacidad para conformarse una perspectiva integral de la organización y de la Educación Superior, más allá de su propia área de gestión y bajo una visión de futuro, informándose permanentemente tanto de la cultura, procesos y procedimientos de la Universidad Diego Portales, como de variables globales de la Educación Superior que puedan afectar o variar el escenario de acción de la propia operación y de la organización.

Conductas

- Posee una perspectiva integrada de la cultura, procesos y procedimientos de la organización y cómo se relaciona e impacta la gestión de su área con otras áreas y equipos de la Universidad Diego Portales.
- Está atento/a y busca comprender los cambios organizacionales que puedan modificar procesos, procedimientos y/o proyectos de su área de gestión.
- Se mantiene al día respecto a la dinámica del sistema global de la Educación Superior en el cual se desenvuelve, identificando las tendencias de estudiantes, otras instituciones, así como de lineamientos locales e internacionales, de modo de aprovechar oportunidades.
- Visualiza en el sistema global de la Educación Superior posibles amenazas, oportunidades y/o cambios importantes, en el corto, mediano y largo plazo que pudieran afectar la gestión propia o de la Universidad Diego Portales.

Capacidad para definir una estrategia sólida para su área que responda a los objetivos institucionales, gestionando, planificando y controlando oportuna y eficazmente los recursos, con claro foco en obtener resultados de excelencia, atendiendo a los costos, beneficios y calidad para el cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Conductas

- Construye un plan de trabajo para su área, considerando lineamientos y objetivos estratégicos, así como prioridades organizacionales, administrando efectiva y eficientemente los recursos bajo su responsabilidad.
- Monitorea y controla los proyectos, decisiones o tareas particulares asignadas, interviniendo y/o asesorando a actores involucrados sin restar responsabilidad, a fin de asegurar el cumplimiento de resultados de excelencia en todo tipo de escenarios.
- Reúne y analiza información variada, tanto de la institución como de su entorno, para tomar decisiones estratégicas y operacionales, según corresponda, logrando resolver situaciones y/o problemas de variada complejidad, asertiva y oportunamente.
- Cumple oportuna y eficientemente con los resultados y objetivos de corto, mediano y largo plazo, anticipándose tanto a situaciones que puedan aportar valor o competitividad a la Universidad Diego Portales, como a obstáculos que puedan interferir en el cumplimiento de objetivos y desafíos.

Capacidad para gestionar la existencia de una cultura de excelencia, empoderando, potenciando y capitalizando el talento de las personas de su área, mediante la facilitación de espacios que favorezcan el desarrollo de habilidades y conocimientos que contribuyan al logro de los desafíos presentes y futuros de la Universidad Diego Portales.

Conductas

- Evalúa e identifica fortalezas y oportunidades de mejora, tanto personales como del equipo, en función de las necesidades presentes y futuras de su área y de la Universidad Diego Portales.
- Entrega continuamente retroalimentación equilibrada, tanto positiva, como para la mejora, considerando para ello el desempeño individual, así como el logro de objetivos grupales y organizacionales.
- Apoya oportuna y concretamente el desarrollo de las fortalezas y oportunidades de mejora, asesorando directamente y/o coordinando acciones con otros actores claves de la Universidad Diego Portales, a fin de optimizar desempeños autónomos y empoderados.
- Facilita y gestiona la implementación de estrategias de formación efectivas para la identificación, atracción y retención de personas, contribuyendo al desarrollo de una cultura de excelencia en los resultados al interior de su área y la organización.

Perfil Familia B – Jefaturas de 2° Línea de Reporte

Cargos con **Liderazgo Estratégico**, responsables de la **implementación de los objetivos establecidos en la Planificación Estratégica** definida por los cargos de la Familia A. Traduce la estrategia en objetivos y puede tener relaciones funcionales con otras áreas.

Competencias Conductuales Transversales

Foco en el Estudiante

Excelencia en la Gestión

Sinergia Organizacional

Desarrollo y Creación de Valor

Competencias Conductuales por Familia de Cargo

Liderazgo y Gestión de Equipo

Visión Institucional

Orientación a Resultados de
Excelencia

Desarrollo de Personas

Conformar, guiar y alinear a los equipos, para el logro de los objetivos de su área y los de la organización.

Conductas

- Comunica clara y oportunamente los objetivos y los planes de acción a los equipos bajo su ámbito de responsabilidad, dando a conocer los lineamientos y expectativas de desempeño, retroalimentándoles continuamente.
- Conformar equipos y los alinea en base a objetivos comunes, fomentando la colaboración y la sinergia entre las personas a su cargo.
- Utiliza las habilidades interpersonales para guiar, motivar y movilizar a los equipos, considerando su comportamiento en base a los diferentes estilos de las personas que lidera.
- Comparte y traspasa conocimientos, modelando y contribuyendo al desarrollo de las personas que componen sus equipos.

Capacidad para comprender las situaciones asociadas a su Área de gestión desde una perspectiva integral, evaluando información variada y tomando decisiones con visión global y de futuro, en donde considera el sistema universitario de educación superior, la estructura, los procesos, los procedimientos de la Universidad Diego Portales.

Conductas

- Conoce el sistema universitario del cual forma parte la Universidad Diego Portales, así como la estructura, los procesos, y los procedimientos al interior de ésta, comprendiendo el impacto de ello en sus decisiones y acciones cotidianas.
- Reconoce cambios o modificaciones, identificando cómo ello puede modificar el sistema universitario, así como el funcionamiento de su Área de gestión.
- Reúne y analiza información variada para construir planes de trabajo y tomar decisiones, logrando anticiparse a situaciones y/u obstáculos de manera asertiva y oportuna.
- Toma decisiones de diversa envergadura y con visión global y de futuro, considerando los lineamientos de la Universidad Diego Portales, así como manteniendo informados a aquellos que se ven involucrados.

Capacidad para direccionar a su Área hacia el cumplimiento de resultados de excelencia, planificando y monitoreando los programas de trabajo con la finalidad de administrar los cambios y desarrollo de las personas bajo su responsabilidad, a través de la organización de recursos y la supervisión de las distintas actividades de acuerdo a los lineamientos de la Universidad Diego Portales.

Conductas

- Planifica las actividades de su área, coordinando y administrando adecuadamente los recursos bajo su responsabilidad (tiempos, materiales, personas, entre otros), cuidando y maximizando la utilización integral.
- Monitorea sistemáticamente el estado de avance de las actividades y los programas de trabajo, cumpliendo con los indicadores de gestión, y re direccionando acciones en función de los resultados esperados por Universidad Diego Portales.
- Cumple oportuna y eficientemente con los resultados y objetivos trazados, incluso anticipándose y actuando proactivamente frente a situaciones que puedan obstaculizar la obtención de objetivos.
- Trabaja efectivamente en situaciones de presión o cambio, desplegando estrategias para guiar a las personas de su Área en dichos escenarios, asegurando el cumplimiento de resultados de excelencia definidos por Universidad Diego Portales.

Capacidad para estimular un desempeño de excelencia en las personas bajo su responsabilidad, facilitando el desarrollo de habilidades y conocimientos, mediante la planeación eficaz de actividades de aprendizaje relacionadas con los objetivos establecidos para su área y/o de la Universidad Diego Portales.

Conductas

- Evalúa e identifica, en función de los objetivos y desafíos del área y de la Universidad Diego Portales, las fortalezas y oportunidades de mejora presentes, considerando para ello las capacidades y conocimientos técnicos requeridos.
- Entrega retroalimentación oportuna y objetiva, reconociendo logros y esfuerzos, pero también señalando claramente, y desde una actitud constructiva, las oportunidades de mejora presentes.
- Implementa acciones específicas de desarrollo para las personas de su área, formando y asesorando con sus conocimientos y experiencias, así como coordinando con las áreas especialistas, cuando corresponda, otras situaciones que estimulen el aprendizaje.
- Motiva a las personas de su área a maximizar sus capacidades y conocimientos técnicos, fomentando la autoevaluación, así como el aprendizaje, a fin de optimizar desempeños alineados a los resultados de excelencia definidos por la Universidad Diego Portales.

Perfil Familia C1 – Jefaturas con Personas a Cargo

Cargos con **Liderazgo Operativo**, responsables de que se **implementen los objetivos en el área**, coordinando las acciones para que el proceso o servicio bajo su responsabilidad se desarrolle correctamente.

Competencias Conductuales Transversales

Foco en el Estudiante

Excelencia en la Gestión

Sinergia Organizacional

Desarrollo y Creación de Valor

Competencias Conductuales por Familia de Cargo

Liderazgo de Equipo

Planificación y Seguimiento

Gestión de Procesos de
Excelencia

Análisis y Gestión de
Soluciones

Demostrar habilidad para guiar y lograr el apoyo y la colaboración necesaria de personas y equipos, en la concreción de los objetivos trazados.

Conductas

- Comunica clara y oportunamente los objetivos y los planes de acción a los miembros de su equipo, dando a conocer las expectativas de desempeño y los lineamientos respecto del cumplimiento de objetivos, reorientándoles en caso de ser necesario.
- Se compromete con los objetivos del área, asumiendo la responsabilidad de organizar los recursos y guiar a los/las integrantes del equipo hacia el logro exitoso de tareas y objetivos.
- Moviliza y motiva a su equipo, consiguiendo el apoyo, la colaboración y el compromiso de las personas para el logro y cumplimiento de objetivos y desafíos.
- Identifica las oportunidades de mejora y los talentos de las personas de su equipo, reconociendo, retroalimentando, estimulando y facilitando día a día su desarrollo.

Establece programas de trabajo, para sí mismo y para otras personas, logrando organizar y controlar adecuadamente el trabajo de su equipo, con el objeto de garantizar que las asignaciones, delegaciones y proyectos, se realicen de acuerdo a los estándares de la Universidad Diego Portales.

Conductas

- Conoce el trabajo y/o tareas a realizar, su dimensión y alcance de los objetivos, así como los plazos o tiempos estipulados y los recursos disponibles.
- Establece un programa de trabajo, definiendo las prioridades, pasos a seguir, responsabilidades y plazos claramente.
- Delega las tareas a ejecutar, contactándose con la persona que de acuerdo a sus características es considerada como idónea para la asignación.
- Realiza seguimiento de las acciones encomendadas, otorgando retroalimentación de los avances y así como redireccionando acciones que permitan lograr los objetivos planteados.

Capacidad para conocer y gestionar sus tareas y el desarrollo de los procesos bajo su responsabilidad, coordinando recursos y personas involucradas, dando seguimiento a los avances y resultados finales, para asegurar el cumplimiento de objetivos de excelencia definidos por la Universidad Diego Portales.

Conductas

- Coordina el quehacer propio y de las personas asociadas al desarrollo de los procesos bajo su responsabilidad, estableciendo prioridades, identificando tiempos y responsables, así como asignando tareas de manera oportuna y asertivamente.
- Conoce y gestiona los recursos, asegurando que la información y/o los materiales estén disponibles en las condiciones y calidad adecuadas, para que las tareas y el desarrollo de los proyectos pueda realizarse oportuna y eficientemente.
- Genera seguimiento del trabajo propio y de las personas asociadas al desarrollo de los proyectos bajo su responsabilidad, controlando la ejecución de las tareas, así como los resultados finales, reorientando acciones al observar desviaciones.
- Administra adecuadamente situaciones de presión, manteniendo el foco a pesar de las contingencias, problemas y obstáculos, perseverando en la ejecución de las tareas y en el desarrollo de proyectos, asegurando resultados de excelencia en todo tipo de escenarios.

Capacidad de evaluar y detectar situaciones o problemas propios de su área, a partir de la información disponible, estableciendo relaciones y comparando acuciosamente datos de diferentes fuentes, de modo de desarrollar sugerencias, soluciones oportunas y efectivas de acuerdo al contexto que enfrenta.

Conductas

- Identifica oportunamente la existencia de un problema o situación a resolver, a partir de la evaluación acuciosa de la información disponible.
- Relaciona datos e información, estableciendo relaciones de tipo causal, a través del reconocimiento de situaciones y experiencias adquiridas y que son propias de su ámbito de especialidad.
- Propone y desarrolla soluciones que atiendan efectivamente a requerimientos o problemáticas existentes.
- Considera y evalúa un amplio rango de variables, factores y consecuencias, al plantear alternativas de acción o soluciones.

Perfil Familia C2 – Jefaturas sin Personas a Cargo

Cargos con **Liderazgo Operativo**, responsables de que se **implementen los objetivos en el área**, coordinando las acciones para que el proceso o servicio bajo su responsabilidad se desarrolle correctamente.

Competencias Conductuales Transversales

Foco en el Estudiante

Excelencia en la Gestión

Sinergia Organizacional

Desarrollo y Creación de Valor

Competencias Conductuales por Familia de Cargo

Liderazgo de Influencia

Coordinación y Seguimiento
del Trabajo

Conciencia Organizacional

Análisis y Gestión de
Soluciones

Utiliza estilos y métodos interpersonales apropiados para inspirar y guiar a personas hacia la consecución de los objetivos, adaptando su comportamiento de acuerdo con las tareas, situaciones e individuos de que se trate.

Conductas

- Logra el compromiso hacia la acción, movilizando personas, grupos o equipos (dentro y fuera de su dirección, departamento o unidad) hacia el cumplimiento de un objetivo o la realización de una tarea.
- Utiliza habilidades de relación para persuadir y movilizar a personas.
- Transmite objetivos, expectativas y prioridades con la finalidad de lograr los objetivos.
- Presenta argumentos, sugerencias y/o puntos de vista que aportan a la gestión, para lograr el compromiso de las personas.

Capacidad para gestionar sus tareas, así como aquellas asociadas a los procesos o proyectos bajo su responsabilidad, coordinando recursos involucrados, haciendo seguimiento a los avances y objetivos finales, asegurando el cumplimiento de resultados de excelencia.

Conductas

- Coordina el quehacer propio y de las personas asociadas a los procesos y/o proyectos bajo su responsabilidad, estableciendo prioridades, identificando tiempos y responsables, así como asignando tarea oportuna y asertivamente.
- Gestiona los recursos, asegurando que la información y/o los materiales requeridos estén disponibles en las condiciones y calidad adecuada, para que el trabajo pueda realizarse ágil y eficientemente.
- Administra adecuadamente situaciones de alta demanda y/o estrés, manteniendo el foco a pesar de las contingencias, problemas y distracciones, perseverando en el desarrollo de las tareas, de modo de lograr resultados de excelencia en todo tipo de escenarios.
- Hace seguimiento del trabajo propio y de las personas asociadas a los procesos y proyectos bajo su responsabilidad, controlando el desarrollo de las tareas y reorientando acciones si observa desviaciones.

Utiliza los conocimientos sobre los sistemas, las situaciones y prácticas organizacionales, para identificar los problemas y las oportunidades potenciales en la misma; identificando el impacto y las implicancias de las decisiones sobre otros componentes de la organización.

Conductas

- Conoce y comprende los sistemas, procesos, políticas, normativas y la cultura de la Universidad Diego Portales.
- Utiliza la estructura organizacional, los sistemas y las políticas para resolver los problemas y acciones de la gestión laboral cotidiana.
- Reconoce la interrelación y dependencia de las direcciones y departamentos en la Universidad Diego Portales, y el impacto de su gestión provoca en otras unidades organizacionales.
- Se informa sobre modificaciones o cambios en las políticas, normativas, procedimientos o sistemas para reorientar el trabajo en base a estos cambios.

Capacidad de evaluar y detectar situaciones o problemas propios de su área, a partir de la información disponible, estableciendo relaciones y comparando acuciosamente datos de diferentes fuentes, de modo de desarrollar sugerencias y soluciones oportunas y efectivas de acuerdo al contexto que enfrenta.

Conductas

- Identifica oportunamente la existencia de un problema o situación a resolver, a partir de la evaluación acuciosa de la información disponible.
- Relaciona datos e información, estableciendo relaciones de tipo causal, a través del reconocimiento de tendencias propias de su ámbito de especialidad.
- Propone y desarrolla soluciones que atiendan efectivamente a requerimientos o problemáticas existentes.
- Considera y evalúa un amplio rango de variables, factores y consecuencias, al plantear alternativas de acción o soluciones.

Cargos **Profesionales**, responsables de **realizar análisis y asesorar a otras personas** en la toma de decisiones y coordinación de acciones.

Competencias Conductuales Transversales

Foco en el Estudiante

Excelencia en la Gestión

Sinergia Organizacional

Desarrollo y Creación de Valor

Competencias Conductuales por Familia de Cargo

Autogestión

Trabajo Colaborativo

Apertura al Cambio

Conocimiento Técnico y
Aprendizaje

Capacidad para asumir con autonomía y empoderamiento el propio trabajo, organizando tareas, tiempos y recursos, de acuerdo a las necesidades del contexto en donde se inserta su quehacer, logrando monitorear el curso de las acciones, de modo de garantizar el logro de resultados de excelencia.

Conductas

- Se desenvuelve con empoderamiento, organizando de manera autónoma sus tareas, los recursos involucrados, definiendo prioridades y considerando tiempo para imprevistos, haciendo uso de algún tipo de medio de programación (agenda, calendario, carta Gantt, entre otros).
- Monitorea las actividades e indicadores asociados a su quehacer, implementando acciones que permitan corregir oportunamente desviaciones.
- Resuelve con eficacia los problemas asociados a su quehacer, incluso anticipándose a situaciones que puedan obstaculizar el desarrollo de tareas.
- Actúa de manera ágil frente a escenarios adversos, contingencias y/o periodos de tiempo de mayor presión, emprendiendo acciones y evitando entramparse en la queja o constante crítica.

Trabajar en cooperación con otras personas de diferentes direcciones, facultades, departamentos, unidades administrativas y/o académicas de la Universidad Diego Portales, para aportar al desarrollo y éxito de los procesos, desafíos y objetivos institucionales.

Conductas

- Genera relaciones de cooperación con todas las personas y áreas de diversas disciplinas y enfoques de la Institución, solicitando ayuda, compartiendo, entregando información y prácticas relevantes para contribuir al logro de los objetivos o resultados esperados de los procesos en común y de la Universidad Diego Portales.
- Se comunica por medio de habilidades interpersonales favorables, vinculándose con otros con una actitud de respeto en todo momento, contribuyendo a que las jefaturas y la personas que integran la Institución se sientan respetadas, integradas, y valoradas.
- Solicita ayuda y fomenta la participación, aprovechando las habilidades de los/as demás para obtener su apoyo solicitando sus ideas, opiniones y participación al resolver problemas, tomar decisiones y ejecutar planes.
- Contribuye al logro de objetivos, demuestra su compromiso hacia los objetivos de la Institución, realiza sugerencias, ofrece ayuda, recursos o elimina los obstáculos para aportar en el logro de objetivos propuestas en Universidad Diego Portales.

Demostrar una actitud proactiva frente a los cambios que busquen mejorar los procesos y las condiciones existentes en la organización; utilizar los métodos adecuados para identificar nuevas oportunidades de mejora con una perspectiva de aprendizaje y crecimiento, como también con el fin de contribuir a la misión de la Universidad Diego Portales.

Conductas

- Acepta los cambios que impactan en su trabajo, así como la lógica o las bases de tales cambios.
- Coopera frente al cambio, a las nuevas ideas, estilos y puntos de vista diferentes, integrándolos en su trabajo.
- Realiza los ajustes necesarios, cuando se está frente a nuevas tareas y/o cambios en el quehacer.
- Genera y propone nuevas ideas y sugerencias para mejorar los procedimientos y procesos actuales.

Mantener y desarrollar un nivel de conocimientos técnicos y habilidades vinculadas al contexto y a las necesidades de la Universidad Diego Portales y con su propio ámbito de expertiz; actualizándose y manteniéndose al día en su área de competencia, de manera de aplicar oportuna y adecuadamente tales conocimientos en su labor diaria.

Conductas

- Conoce y domina normativas legales, aspectos técnicos, procedimientos y variables asociadas a su área de competencia y especialidad dentro de la Universidad Diego Portales.
- Conoce y aplica una técnica o conocimiento en el desarrollo de sus actividades, siendo capaz de realizar tareas de diversa complejidad en su área de competencia y/o especialidad.
- Evidencia interés, investiga y mantiene actualizado sus conocimientos, en función de los cambios en el entorno, ajustes normativos e innovaciones dentro de su área o dominio técnico.
- Se interesa por aprender continuamente formas más efectivas y eficientes para desempeñar sus tareas, funciones o procesos, obteniendo nuevas habilidades que le permitan mejorar su productividad.

Perfil Familia E – Administrativos/as

Cargos **Administrativos**, responsables de **ejecutar tareas bajo supervisión directa**.

Competencias Conductuales Transversales

Foco en el Estudiante

Excelencia en la Gestión

Sinergia Organizacional

Desarrollo y Creación de Valor

Competencias Conductuales por Familia de Cargo

Orientación de Servicio

Trabajo Colaborativo

Aplicar Procedimientos y
Normas

Conocimiento Aplicado

Capacidad para escuchar y entender a las jefaturas, trabajadores/as y usuarios/as de la Institución; anticipar sus necesidades; dar prioridad a la satisfacción de sus requerimientos, atender eficientemente sus solicitudes en un marco de relaciones basadas en el respeto, empatía y comprensión.

Conductas

- Hace uso de habilidades interpersonales (empatía, comunicación efectiva y comprensión) para formular preguntas, escuchar y verificar información que le permita comprender las necesidades y requerimientos de los/las solicitantes.
- Conoce el servicio que brinda y los protocolos asociados a ello, asumiendo la responsabilidad de atender a sus usuarios/as, actuando con iniciativa en la implementación y/o coordinando acciones que garanticen satisfacción.
- Brinda seguimiento a la respuesta o solución entregada a la persona solicitante, tomando contacto con esta u otras involucradas, de manera de verificar que la solución entregada atiende a la necesidad planteada.
- Mantiene la calma y una relación asertiva y cordial (directa, clara y respetuosa) en distintas situaciones y personas involucradas.

Trabajar en cooperación con otras personas de diferentes direcciones, facultades, departamentos, unidades administrativas y/o académicas de la Universidad Diego Portales, para aportar al desarrollo y éxito de los procesos, desafíos y objetivos institucionales.

Conductas

- Genera relaciones de cooperación con todas las personas y áreas de diversas disciplinas y enfoques de la Institución, solicitando ayuda, compartiendo, entregando información y prácticas relevantes para contribuir al logro de los objetivos o resultados esperados de los procesos en común y de la Universidad Diego Portales.
- Se comunica por medio de habilidades interpersonales favorables, vinculándose con otros con una actitud de respeto en todo momento, contribuyendo a que las jefaturas y la personas que integran la Institución se sientan respetadas, integradas, y valoradas.
- Solicita ayuda y fomenta la participación, aprovechando las habilidades de los/as demás para obtener su apoyo solicitando sus ideas, opiniones y participación al resolver problemas, tomar decisiones y ejecutar planes.
- Contribuye al logro de objetivos, demuestra su compromiso hacia los objetivos de la Institución, realiza sugerencias, ofrece ayuda, recursos o elimina los obstáculos para aportar a otros en el logro de objetivos propuestas en Universidad Diego Portales.

Capacidad para ejecutar sus funciones cumpliendo las normas y procedimientos del área propia y de la Universidad Diego Portales a fin de lograr los objetivos dentro de los lineamientos esperados.

Conductas

- Conoce las normas establecidas en la Universidad Diego Portales, así como los procedimientos que rigen sus tareas, manteniéndose actualizado/a de los cambios y acudiendo a quien corresponda para resolver dudas.
- Muestra una actitud de respeto y adherencia respecto a las normas de la Universidad Diego Portales y a los procedimientos establecidos que impacten a sus tareas.
- Desarrolla sus tareas diarias, ajustándose a las normas de la Universidad Diego Portales y los procedimientos asociados a sus tareas, actuando en concordancia con lo que está y lo que no está permitido hacer.
- Promueve y difunde el cumplimiento de normas y procedimientos organizacionales en el desarrollo de tareas y asignaciones.

Asimila y aplica conocimientos a la ejecución de las tareas del cargo que desempeña. de una manera oportuna, información relacionada con el puesto que desempeña. Es capaz de traducir los nuevos conocimientos a la situación práctica oportunamente.

Conductas

- Participa activamente en actividades de aprendizaje formal necesarias para su labor, tales como leer material, consultar a otros y realizar preguntas para obtener nueva información.
- Asimila y comprende fácilmente la nueva información o conocimiento, a partir de la experiencia de aprendizaje, formal o informal.
- Aplica los conocimientos o la nueva habilidad en su lugar de trabajo.
- Mejora sus habilidades a través de la práctica cotidiana de su trabajo, contribuyendo desde su rol a los objetivos de su dirección, departamento o unidad y Universidad Diego Portales.

Cargos responsables de **brindar apoyo a las Divisiones, Departamento o Unidades a las que pertenecen.**

Competencias Conductuales Transversales

Foco en el Estudiante

Excelencia en la Gestión

Sinergia Organizacional

Desarrollo y Creación de Valor

Competencias Conductuales por Familia de Cargo

Disposición Positiva

Orden, Método y Eficiencia

Aplicar Procedimientos y
Normas

Comunicación Efectiva

Demuestra predisposición, compromiso y responsabilidad hacia el trabajo, asumiendo positivamente las distintas tareas y solicitudes que recibe, focalizándose en la solución, desarrollo y objetivo de cada desafío, contingencia o complejidad que enfrenta.

Conductas

- Demuestra compromiso con el trabajo que realiza, trabajando persistentemente de modo de cumplir con las actividades que desarrolla y/o servicios que brinda a la organización, en base a los procedimientos y plazos definidos.
- Se involucra en el quehacer, se hace cargo y se responsabiliza por las tareas que desarrolla tanto de manera individual, como colectiva.
- Actúa de manera positiva frente a escenarios complejos, focalizándose en la solución, desarrollo y objetivo de cada desafío.
- Muestra disposición a atender y/o ayudar a otras personas, contribuyendo al logro de los objetivos.

Capacidad para realizar el trabajo de forma oportuna, ordenada y correcta, por medio de la optimización de los recursos disponibles para lograr el resultado esperado.

Conductas

- Administra el material, información y tiempo adecuadamente, siendo eficiente en el uso de los recursos y metódico en desarrollo de sus tareas.
- Desarrolla las tareas y entrega la información en forma oportuna y prolija.
- Genera y mantiene adecuadamente sistemas de ordenamiento (de material e información), utilizándolos para organizar, conservar y rescatar datos.
- Organiza su trabajo de acuerdo a normativas y procedimientos vigentes.

Capacidad para ejecutar sus funciones cumpliendo las normas y procedimientos del área propia y de la Universidad Diego Portales a fin de lograr los objetivos dentro de los lineamientos esperados.

Conductas

- Conoce las normas establecidas en la Universidad Diego Portales, así como los procedimientos que rigen sus tareas, manteniéndose actualizado/a los cambios y acudiendo a quien corresponda para resolver dudas.
- Muestra una actitud de respeto y adherencia respecto a las normas de la Universidad Diego Portales y a los procedimientos establecidos que impacten a sus tareas.
- Desarrolla sus tareas diarias, ajustándose a las normas de la Universidad Diego Portales y los procedimientos asociados a sus tareas, actuando en concordancia con lo que está y lo que no está permitido hacer.
- Difunde el cumplimiento de normas y procedimientos organizacionales en el desarrollo de tareas y asignaciones.

Capacidad para expresar las ideas en situaciones individuales y grupales, incluyendo el uso adecuado de la comunicación verbal y no verbal, ajustar el lenguaje o la terminología a las características y las necesidades de su interlocutor/a para la entrega eficaz del mensaje.

Conductas

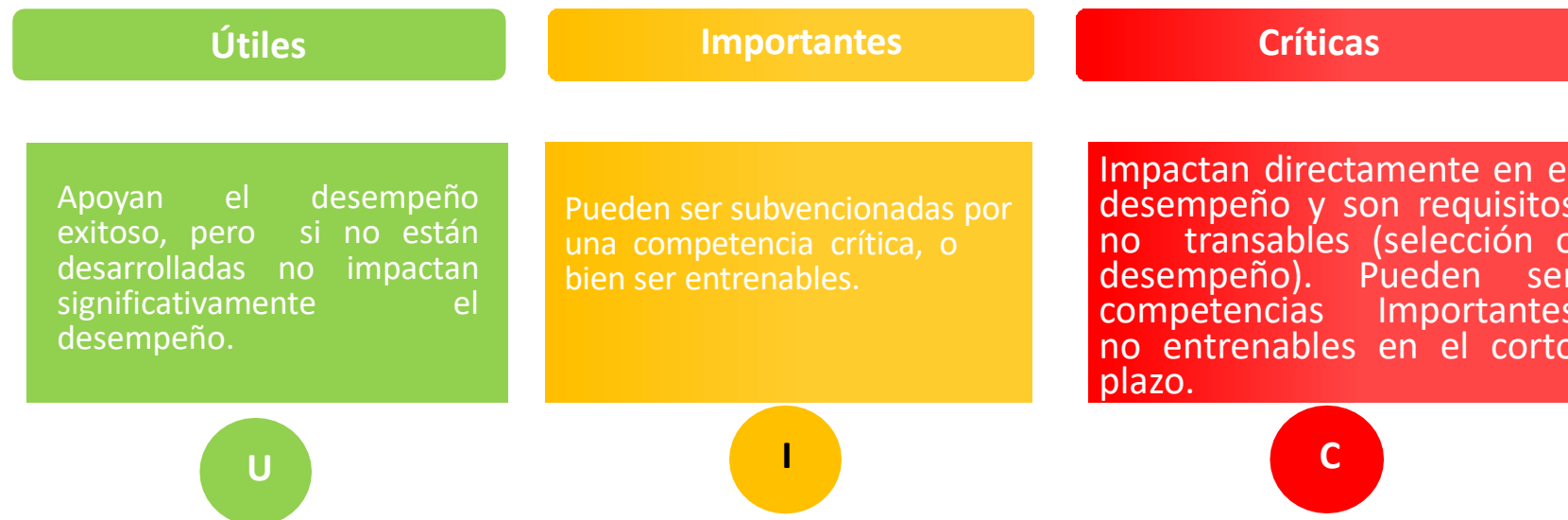
- Expresa las ideas oportunamente con claridad y precisión, logrando el entendimiento del mensaje (oral y/o escrito) por parte del interlocutor/a o audiencia.
- Utiliza un vocabulario y lenguaje acorde a la situación e interlocutores/as, ajustándose a sus características y necesidades.
- Organiza lógica y claramente el mensaje a ser transmitido de manera oral y escrita, siendo específico/a en su comunicación y haciendo un correcto uso de la gramática y del lenguaje no verbal, para apoyar el sentido e intensidad del mensaje entregado.
- Escucha activamente y con empatía a otras personas, prestando atención al mensaje e inquietudes del interlocutor/a, aclarando dudas y preguntas.



Nivel de Criticidad de las Competencias

En la literatura existen diversas formas de clasificar las competencias; según su criticidad al interior de un Perfil, naturaleza, Familia a la que pertenecen, entrenabilidad, entre otras.

En el Modelo de Competencias de la Universidad Diego Portales y considerando el **Grado de Criticidad**, se identifican los siguientes niveles: Críticas, Importantes y Útiles.



Competencias Conductuales Transversales

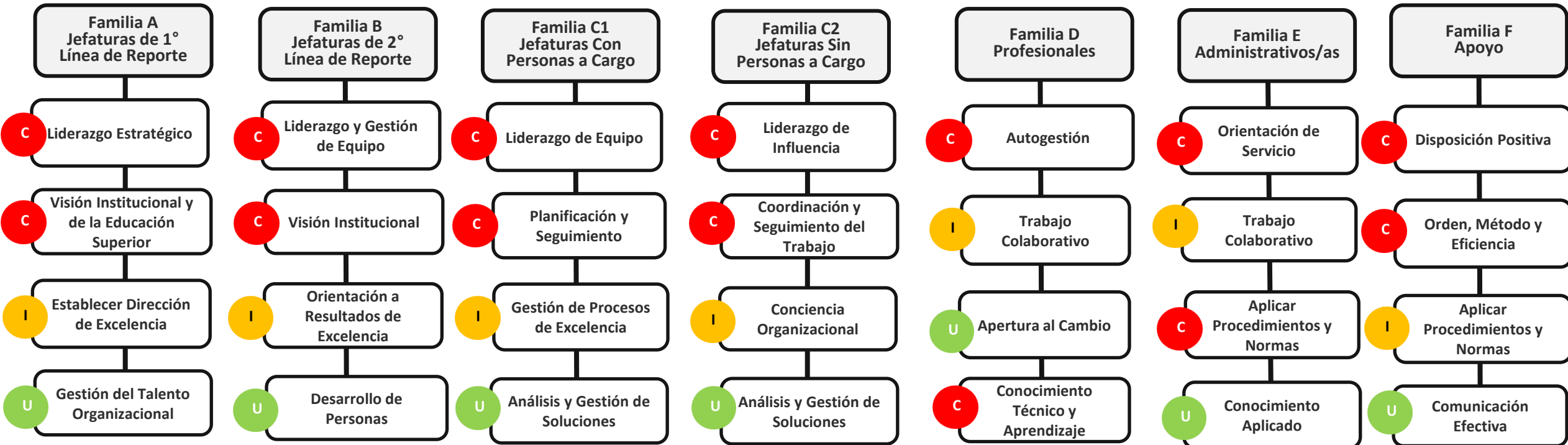
C Foco en el Estudiante

C Excelencia en la Gestión

C Sinergia Organizacional

C Desarrollo y Creación de Valor

Competencias Conductuales por Familia de Cargo





Universidad Diego Portales

“Producir y certificar el saber disciplinario y profesional con sujeción a los más altos estándares de calidad; contar con comunidades académicas de alto desempeño y estrechamente vinculadas al medio; asegurar el pleno respeto por el pluralismo y la independencia crítica de sus miembros; y promover: »» La docencia de pregrado y postgrado de calidad. »» la generación de conocimiento a través de la investigación, innovación y creación³⁰. »» Un diálogo informado, participativo, reflexivo, respetuoso y pluralista. »» El compromiso con el desarrollo del país. »» Una institucionalidad eficaz, eficiente y transparente”.