

ANEXO DE RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 016 - 2016/SUNAT

MODELO DE COMPETENCIAS DE LA SUNAT

COMPETENCIAS INSTITUCIONALES	COMPETENCIAS DIRECTIVAS	COMPETENCIAS GOE
Compromiso	Liderazgo	Mejora continua
Trabajo en equipo	Planificación y organización	Proactividad
Vocación de servicio		

A. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

COMPROMISO

Es la capacidad para identificarse con la institución. Se refiere a la disposición para asumir con responsabilidad las funciones encomendadas. Alinea su comportamiento a las necesidades y los principios institucionales, en el desarrollo de sus funciones poniendo el mayor esfuerzo para lograr un resultado que satisfaga las expectativas de los clientes internos y/o externos.

TRABAJO EN EQUIPO

Es la capacidad para establecer relaciones de compromiso con los demás colaboradores del equipo en búsqueda de un mismo objetivo, aportando conocimientos, habilidades y destrezas, participando activamente y colaborando, desde el puesto ocupado, para el logro de los retos planteados.

VOCACIÓN DE SERVICIO

Es la capacidad de atender y resolver oportunamente los requerimientos de los clientes externos e internos, mediante el ejercicio de su rol como servidor público. Demuestra su capacidad de ponerse en el lugar del otro comprendiendo y comprometiéndose con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los contribuyentes y/o usuarios de comercio exterior, ciudadanía, así como el cliente interno de la institución; generando una relación con perspectivas de largo plazo y alineado con la misión de la institución.

B. COMPETENCIAS DIRECTIVAS

LIDERAZGO

Es la capacidad de influir en los colaboradores y equipos de trabajo, incentivando el mejor desempeño a través de la motivación y la sinergia en los equipos de trabajo, esto alineado al logro de objetivos de su área y los Institucionales, manteniendo un clima de cordialidad, compromiso y confianza. Comunica de manera efectiva la misión, visión y principios de la institución haciendo que sean posibles y generando compromiso genuino en su equipo de trabajo.

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Es la capacidad para determinar eficazmente los planes de acción y prioridades del trabajo asignado, basada en una visión holística, a largo plazo y alineada a la estrategia, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en tiempo y forma, con criterios de razonabilidad, y a su vez con el uso eficiente de recursos.

C. COMPETENCIAS GRUPO OCUPACIONAL ESPECIALISTA – GOE

MEJORA CONTINUA

Es la capacidad de optimizar constantemente los recursos y los procesos asignados, agregar valor a los procesos, mejorando los niveles de productividad y servicios para lograr los objetivos de la institución. Implica la continua búsqueda de perfeccionamiento del desempeño laboral y demuestra permanente interés por encontrar soluciones a imprevistos o situaciones complejas.

PROACTIVIDAD

Es la capacidad de identificar anticipadamente y prevenir a tiempo los problemas o dificultades que se puedan presentar dentro o fuera de la institución, demostrando iniciativa y asumiendo la responsabilidad para llegar a los objetivos planteados.

A. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

COMPETENCIA		CONCEPTO
COMPROMISO		Es la capacidad para identificarse con la institución. Se refiere a la disposición para asumir con responsabilidad las funciones encomendadas. Alinea su comportamiento a las necesidades y los principios institucionales, en el desarrollo de sus funciones poniendo el mayor esfuerzo para lograr un resultado que satisfaga las expectativas de los clientes internos y/o externos.
GRADO DOMINANTE		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Prioriza las necesidades de la Institución, apoya las decisiones que benefician a toda la Institución. Su comportamiento se alinea a la misión y a la toma de decisiones.	G4	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende de manera eficiente y demuestra una alta dedicación en el desarrollo de las labores encomendadas, superando las expectativas, ofreciendo su apoyo a sus compañeros de trabajo para cumplir con las tareas encomendadas. • Prevé y analiza los riesgos para mejorar y superar los objetivos establecidos. • Toma decisiones que benefician a la institución, viéndose reflejadas en resultados concretos a corto, mediano o largo plazo. • Cuida permanentemente la reputación de la institución e insta a los colaboradores que son parte de su equipo a ser fiel reflejo de los principios institucionales. • Conoce los principios institucionales, los asume y defiende. A su vez defiende los intereses de la institución y se responsabiliza con la consecución de estos.
GRADO AVANZADO		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Ajusta sus prioridades a las necesidades de la organización. Cooperar con los demás en el logro de los objetivos institucionales.	G3	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con las labores encomendadas, garantizando que se cumplan las expectativas de los clientes internos y/o externos, y brindando apoyo a sus compañeros cuando se lo solicitan. • Se fija nuevos retos y realiza un seguimiento de los mismos para alcanzarlos. • Analiza y aplica estrategias para cualquier eventualidad y cumple con los plazos establecidos. • Administra sus tareas asignadas teniendo en cuenta el tiempo a trabajar de manera efectiva. • Promueve dentro de su equipo de trabajo el cumplimiento de los objetivos institucionales. • Su comportamiento es reflejo de los principios institucionales; motiva a los colaboradores que son parte de su equipo a trabajar y comportarse en función de los mismos.
GRADO INTERMEDIO		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Respetar y aceptar lo que sus superiores consideran importante. Establece lazos afectivos con la institución o preocupación acerca de la imagen de ésta.	G2	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la importancia de su trabajo, y del impacto del mismo en los clientes internos y/o externos; • Cumple con las labores encomendadas, asegurándose que se cumpla lo esperado por los clientes internos y/o externos. • Reconoce los objetivos establecidos, poniendo en práctica distintas formas que le ayuden a cumplir con los plazos establecidos. • Presenta el producto del trabajo asignado en el plazo establecido. • Promueve el respeto por las normas y políticas.
GRADO INICIAL		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Se adapta a la Institución y demuestra esfuerzos en cumplir con las normas y principios de ésta.	G1	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple las normas institucionales, demuestra lealtad y respeto por la autoridad. • Atiende y resuelve las labores asignadas. • Tiene conocimiento de los objetivos establecidos y se esfuerza por cumplirlos. • Se esfuerza por satisfacer las expectativas de los clientes interno y/o externos

COMPETENCIA		CONCEPTO
TRABAJO EN EQUIPO		Es la capacidad para establecer relaciones de compromiso con los demás colaboradores del equipo en búsqueda de un mismo objetivo, aportando conocimientos, habilidades y destrezas, participando activamente y colaborando, desde el puesto ocupado, para el logro de los retos planteados.
GRADO DOMINANTE		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Desarrolla un ambiente positivo y de cooperación para el equipo, entre otras áreas o entidades.	G4	<ul style="list-style-type: none"> Promueve un ambiente de confianza y cordialidad dentro del área, que favorece la cooperación con otras áreas o entidades, teniendo como resultado el logro de los objetivos. Promueve reuniones de trabajo. Aprovecha la diversidad de perfiles de los integrantes de su equipo, generando sinergias internas que agreguen valor a los trabajos que desarrolla su área (implica conocer a los miembros del equipo, su fortalezas y aspectos de mejora) Crea una visión compartida del equipo alineada con la misión y visión de la Institución y enmarcada en sus principios. Gestiona los conflictos que se presentan entre el equipo y con otros equipos de diferentes áreas, facilitando una solución beneficiosa para los involucrados, cumpliendo con los principios y premisas Institucionales. Se comunica de manera asertiva demostrando escucha activa y teniendo en cuenta las opiniones de los demás miembros del equipo.
GRADO AVANZADO		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Promueve y se involucra en la cooperación entre distintas áreas.	G3	<ul style="list-style-type: none"> Brinda ideas o alternativas de solución para mejorar los resultados del equipo. Comparte información con los integrantes del equipo y valora el conocimiento, capacidad y experiencia de otros. Promueve la participación de sus compañeros de su área y de las distintas áreas dentro de su marco de acción para impulsar diversas opiniones que aporten en las decisiones que lleven a cumplir con los objetivos. Fomenta una buena relación con sus compañeros, escucha otros puntos de vista y fomenta el diálogo. Impulsa el intercambio de información y experiencias con sus compañeros para el logro de objetivos, es activo ejemplo de esta práctica.
GRADO INTERMEDIO		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Se involucra con los miembros de su área.	G2	<ul style="list-style-type: none"> Conoce los objetivos comunes y cumple con las labores asignadas que involucren al equipo. Se expresa de manera adecuada de sus compañeros, promoviendo el respeto en la interacción del equipo a pesar de las diferencias de opinión y favoreciendo a un buen ambiente laboral. Solicita opiniones a sus compañeros antes de dar una solución frente a un problema. Manifiesta su disposición a colaborar, consultar y ofrecer ayuda a otros. Asume el rol asignado como parte del equipo. Intercambia información con sus compañeros para el logro de los objetivos. Se involucra con sus compañeros para realizar las coordinaciones de sus propias tareas.
GRADO INICIAL		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Coopera con los miembros de su área.	G1	<ul style="list-style-type: none"> Cumple con las labores asignadas, coordinando en lo que corresponde con el equipo de trabajo. Comparte con otros miembros del equipo, el producto de su trabajo, cuando es necesario. Participa y apoya las decisiones del equipo cuando se lo solicitan. Eventualmente comparte información y ofrece su colaboración para que otros completen sus actividades.

COMPETENCIA		CONCEPTO
VOCACION DE SERVICIO		Es la capacidad de atender y resolver oportunamente los requerimientos de los clientes externos e internos, mediante el ejercicio de su rol como servidor público. Demuestra su capacidad de ponerse en el lugar del otro comprendiendo y comprometiéndose con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los contribuyentes y/o usuarios de comercio exterior, ciudadanía, así como el cliente interno de la institución; generando una relación con perspectivas de largo plazo y alineada con la misión de la institución.
GRADO DOMINANTE		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Anticipa las necesidades y se preocupa en mejorar los estándares de calidad para la satisfacción del cliente externo o interno, manteniendo una comunicación asertiva.	G4	<ul style="list-style-type: none"> Identifica y aborda las necesidades del cliente externo/interno, brindando un servicio de calidad que trasciende lo esperado. En todo momento incorpora la perspectiva del cliente externo/interno; busca indagar sus necesidades e inquietudes. Prevé las necesidades de cliente externo/interno e iniciativa para proporcionarle soluciones oportunas con los productos y/o servicios requeridos. Expresa expectativas positivas acerca del cliente externo/interno; Sostiene una buena disposición ante situaciones de conflicto con el cliente externo/interno
GRADO AVANZADO		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Se preocupa por superar las expectativas del cliente externo o interno, manteniendo una comunicación fluida.	G3	<ul style="list-style-type: none"> Asume responsabilidad personal y brinda un servicio de calidad atendiendo al cliente externo/interno en los tiempos adecuados cumpliendo con los procedimientos y normas Institucionales. Generan una actitud de disponibilidad y transparencia al cliente externo/interno, teniendo en cuenta sus necesidades. Resuelve problemas o situaciones no previstas con el cliente, demostrando una actitud facilitadora, brindando alternativas de solución oportuna y en línea con la normativa institucional. Busca información útil que brinde una solución inmediata. Se mantiene al tanto de los avances en las soluciones a los problemas del cliente externo/interno.
GRADO INTERMEDIO		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Brinda una atención adecuada para satisfacer al cliente externo o interno, manteniendo una comunicación clara.	G2	<ul style="list-style-type: none"> Atiende y brinda soluciones adecuadas al cliente externo/interno en los tiempos previstos. Muestra disponibilidad para dar un servicio oportuno y de calidad, solicitando apoyo de sus compañeros de área o de otras instancias de la entidad en caso sea necesario. Utiliza la información que se encuentra disponible para dar una solución. Explora las necesidades/expectativas del cliente en la medida que se satisfagan las necesidades del cliente.
GRADO INICIAL		
Descripción del grado		Indicadores conductuales
Presta la atención necesaria para satisfacer las necesidades explícitas del cliente externo o interno.	G1	<ul style="list-style-type: none"> Atiende las consultas, quejas o problemas del cliente externo/interno, dentro de su ámbito de acción. Demuestra amabilidad en la interacción con el cliente externo/interno al momento de escuchar sus necesidades. Brinda una solución en función de la información que posee o ha adquirido en la institución. Hace seguimiento a los requerimientos del cliente -preguntas, solicitudes y quejas-, hasta asegurarse de haber respondido completamente el requerimiento.

B. COMPETENCIAS DIRECTIVAS

COMPETENCIA		CONCEPTO
LIDERAZGO		Es la capacidad de influir en los colaboradores y equipos de trabajo, incentivando el mejor desempeño a través de la motivación y la sinergia en los equipos de trabajo, esto alineado al logro de objetivos de su área y los Institucionales, manteniendo un clima de cordialidad, compromiso y confianza. Comunica de manera efectiva la misión, visión y principios de la institución haciendo que sean posibles y generando compromiso genuino en su equipo de trabajo.
GRADO DOMINANTE		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Se anticipa para una buena gestión de su equipo de trabajo. Es un guía o referente de sus pares y subordinados, consiguiendo un buen clima laboral de alta cooperación mutua, de constante crecimiento y cumplimiento de los objetivos Institucionales.	G4	<ul style="list-style-type: none"> Conforma y mantiene un equipo de trabajo sólido, motivado y comprometido con el logro de los objetivos establecidos; utiliza diferentes métodos de influencia y persuasión en función a la persona a la que se dirige; muestra respeto por las personas y se compromete con apoyar a cada uno de acuerdo a sus necesidades. Se esfuerza por organizar el trabajo bajo criterios claros y consensuados en los que previamente hayan participado los miembros de su área, identificando las habilidades de cada uno. Toma decisiones considerando las distintas variables que afectan el proceso. Es consultado por otras áreas al momento de tomar decisiones. Utiliza herramientas de comunicación efectiva así como los canales más adecuados para guiar y desarrollar las habilidades de los miembros de su área. Genera la participación de los miembros de su área, consulta y comunica las decisiones. Se anticipa a las tareas futuras involucrando a diferentes personas en función de sus habilidades. Realiza charlas, talleres internos para compartir y enseñar nuevos conocimientos o actualizar información a todos sus colaboradores. Da lineamientos de aprendizaje, desarrollo y empoderamiento. Es un referente como autoridad para su equipo de trabajo, demuestra ser una persona creíble, mantiene sólidos conocimientos técnicos y hace un adecuado uso de ellos. Solicita de manera efectiva, empática y asertiva esfuerzos extraordinarios del equipo para el logro de las metas.
	G3	<ul style="list-style-type: none"> Tiene claridad de las metas y tareas a cumplir, proporciona la orientación, el apoyo necesario y organiza el trabajo de sus colaboradores teniendo en cuenta las diferencias individuales existentes entre ellos, buscando sinergias entre el equipo y orientado al logro de objetivos. Comparte conocimiento y mantiene comunicación clara y fluida con su equipo. Es ejemplo de comportamiento ya que demuestra alineamiento con los objetivos y principios Institucionales. Toma decisiones considerando las variantes de la situación y el impacto de su decisión. Se anticipa a los hechos, prepara los trabajos con antelación a que le sean solicitados trasladando esta práctica a sus colaboradores, asumiendo las consecuencias que se derivan. Reconoce los problemas o errores en que incurren sus colaboradores y aborda el tema con la persona afectada en forma privada y particular, con honestidad y buscando soluciones. Brinda retroalimentación constante a los miembros del equipo, los insta a superar las expectativas y objetivos planteados dentro del área o Institución.
GRADO AVANZADO		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Asegura la gestión adecuada de su equipo de trabajo. Persuade de manera positiva para el cumplimiento de los objetivos Institucionales, generando un clima estable de trabajo. Influye en otros evaluando la consecuencia de sus actos y cómo afectan a otros.	G2	<ul style="list-style-type: none"> Orienta en su quehacer a los colaboradores de su área, supervisa el desarrollo de las tareas. Trabaja para lograr ser respetado y reconocido por su equipo en función de lo que hace y cómo lo hace, y no por el cargo que ocupa. Demuestra a todos los miembros del equipo un trato justo brindándole a cada quien lo que necesita en función del rol y las responsabilidades asignadas manteniendo las formas y cumpliendo con las normas y políticas Institucionales. Consigue generar un clima adecuado de trabajo así como para la expresión de opiniones, mantiene en su equipo constante motivación por el logro de los objetivos. Mantiene a su equipo informado y comunica aspectos relevantes al trabajo y a la Institución. Realiza sus requerimientos/labores de manera respetuosa, manifiesta genuino y oportuno agradecimiento a otros.
	G1	<ul style="list-style-type: none"> Brinda la guía general a todo el equipo de trabajo, respecto de los objetivos establecidos. Gestiona las reuniones de trabajo, asigna roles, prepara y cumple con la agenda. Distribuye el trabajo según el quehacer diario de cada colaborador, exigiendo el cumplimiento de las tareas en el día. Toma las decisiones con impacto a corto plazo. Genera un clima positivo y de seguridad entre su equipo de trabajo pero no de manera permanente o consistente. Comunica al equipo las decisiones y comparte información relevante para el trabajo diario.
GRADO INTERMEDIO		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Alinea su accionar para que su área trabaje de manera adecuada. Es reconocido por su equipo debido a su conocimiento y comportamientos alineados con los principios Institucionales.	G2	<ul style="list-style-type: none"> Orienta en su quehacer a los colaboradores de su área, supervisa el desarrollo de las tareas. Trabaja para lograr ser respetado y reconocido por su equipo en función de lo que hace y cómo lo hace, y no por el cargo que ocupa. Demuestra a todos los miembros del equipo un trato justo brindándole a cada quien lo que necesita en función del rol y las responsabilidades asignadas manteniendo las formas y cumpliendo con las normas y políticas Institucionales. Consigue generar un clima adecuado de trabajo así como para la expresión de opiniones, mantiene en su equipo constante motivación por el logro de los objetivos. Mantiene a su equipo informado y comunica aspectos relevantes al trabajo y a la Institución. Realiza sus requerimientos/labores de manera respetuosa, manifiesta genuino y oportuno agradecimiento a otros.
	G1	<ul style="list-style-type: none"> Brinda la guía general a todo el equipo de trabajo, respecto de los objetivos establecidos. Gestiona las reuniones de trabajo, asigna roles, prepara y cumple con la agenda. Distribuye el trabajo según el quehacer diario de cada colaborador, exigiendo el cumplimiento de las tareas en el día. Toma las decisiones con impacto a corto plazo. Genera un clima positivo y de seguridad entre su equipo de trabajo pero no de manera permanente o consistente. Comunica al equipo las decisiones y comparte información relevante para el trabajo diario.
GRADO INICIAL		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Supervisa las actividades del equipo de trabajo.	G1	<ul style="list-style-type: none"> Brinda la guía general a todo el equipo de trabajo, respecto de los objetivos establecidos. Gestiona las reuniones de trabajo, asigna roles, prepara y cumple con la agenda. Distribuye el trabajo según el quehacer diario de cada colaborador, exigiendo el cumplimiento de las tareas en el día. Toma las decisiones con impacto a corto plazo. Genera un clima positivo y de seguridad entre su equipo de trabajo pero no de manera permanente o consistente. Comunica al equipo las decisiones y comparte información relevante para el trabajo diario.
	G1	<ul style="list-style-type: none"> Brinda la guía general a todo el equipo de trabajo, respecto de los objetivos establecidos. Gestiona las reuniones de trabajo, asigna roles, prepara y cumple con la agenda. Distribuye el trabajo según el quehacer diario de cada colaborador, exigiendo el cumplimiento de las tareas en el día. Toma las decisiones con impacto a corto plazo. Genera un clima positivo y de seguridad entre su equipo de trabajo pero no de manera permanente o consistente. Comunica al equipo las decisiones y comparte información relevante para el trabajo diario.

COMPETENCIA		CONCEPTO
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		Es la capacidad para determinar eficazmente los planes de acción y prioridades del trabajo asignado, basada en una visión holística, a largo plazo y alineada a la estrategia, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en tiempo y forma con criterios de razonabilidad, y a su vez con el uso eficiente de recursos.
GRADO DOMINANTE		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Se anticipa en analizar, planificar las situaciones futuras (largo plazo) complejas y brinda diferentes alternativas de solución de manera integral.	G4	<ul style="list-style-type: none"> Se anticipa y se organiza para afrontar situaciones complejas que no son evidentes. Demuestra pensamiento analítico y conceptual con el fin de plantear los problemas que surgen al interior y el entorno de la Institución en situaciones menos complejas y así llegar a diferentes alternativas de solución. Analiza y comparte eficientemente la información clave para identificar la mejor solución estratégica de acuerdo con las condiciones de sus colaboradores (conocimientos, habilidades), acogiéndose a los principios y políticas Institucionales. Establece planes de acción que involucren la mirada integral de los procesos de la institución, considerando el alineamiento con las estrategias institucionales. Comparte con los demás su punto de vista sobre futuras posibilidades de los procesos de su área.
GRADO AVANZADO		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Analiza, planifica situaciones futuras (mediano plazo) e identifica algunas alternativas de solución complejas.	G3	<ul style="list-style-type: none"> Analiza adecuadamente y de forma inmediata los cambios que pueden surgir en el interior y al entorno de la Institución, así como sus fortalezas, debilidades y oportunidades y el impacto que puedan generar en su área o equipo de trabajo. Se mantiene informado, atento y actualizado acerca de los cambios internos y del entorno de la Institución. Mantiene relaciones adecuadas con otros compañeros fuera de su entorno laboral a fin de fortalecer la gestión de su área y de la Institución. Analiza y comparte eficientemente la información clave para identificar la mejor solución estratégica de acuerdo con las condiciones de sus colaboradores (conocimientos, habilidades), acogiéndose a los principios y políticas Institucionales. Establece planes de acción para lograr objetivos a mediano plazo de su área considerando el alineamiento con las estrategias institucionales. Identifica factores críticos de éxito para el cumplimiento de los objetivos establecidos, define sistemas o esquemas de trabajo, en función de los recursos humanos y técnicos asignados.
GRADO INTERMEDIO		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Responde ante las situaciones actuales identifica posibles ocurrencias (corto plazo) y diseña alternativas de solución básicas.	G2	<ul style="list-style-type: none"> Comprende los cambios internos y del entorno, realiza las modificaciones pertinentes al plan de trabajo, asegurando el desempeño esperado del equipo de trabajo. Reconoce posibles causas de un problema o diferentes consecuencias de una acción o cadena de acontecimientos ya sean éstas internos o externos de la Institución. Coordina y hace seguimiento a las actividades propias y de sus colaboradores, asegurando el cumplimiento de normas y procedimientos Institucionales. Establece planes de acción a corto plazo, alineados con las estrategias institucionales Se involucra correctamente con las personas que podrían ayudarlo a alcanzar objetivos, manteniendo un contacto constante. Identifica la ocurrencia de situaciones que puedan afectar su plan de trabajo y el de su equipo gestionando lo necesario para continuar con el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de objetivos planteados.
GRADO INICIAL		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Identifica las situaciones actuales y busca soluciones inmediatas, planifica su trabajo y el de otros.	G1	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los cambios internos y del entorno que puedan afectar el desarrollo de sus actividades, compartiendo la información al equipo de trabajo. Planifica y desarrolla sus actividades en los tiempos establecidos cumpliendo con la calidad esperada y se asegura que su equipo de trabajo lo haga también. Reconoce y actúa frente a situaciones presentes, modificando las actividades en la medida que sea necesario. Establece planes de acción a corto plazo, alineados con las estrategias institucionales Utiliza la información recibida, a fin de buscar soluciones a los problemas que se presentan.

C. COMPETENCIAS GRUPO OCUPACIONAL ESPECIALISTA – GOE

COMPETENCIA	CONCEPTO	
MEJORA CONTINUA	Es la capacidad de optimizar constantemente los recursos asignados, agregar valor a los procesos, mejorando los niveles de productividad y servicios para lograr los objetivos de la institución. Implica la continua búsqueda de perfeccionamiento del desempeño laboral y demuestra permanente interés por encontrar soluciones a imprevistos o situaciones complejas.	
GRADO DOMINANTE		
Descripción del grado	indicadores conductuales	
Es referente en sus ámbitos de actuación por su disposición para el aprendizaje, y optimiza los recursos disponibles agregando valor para mejorar los procedimientos de la Institución.	G4	<ul style="list-style-type: none"> Es reconocido como referente y es consultado permanentemente. Demuestra formación integral y evidencia pleno dominio en la aplicación de conocimientos técnicos y/o funcionales, aportando de manera significativa a las necesidades de su área de trabajo y de otras áreas de la Institución. Es reconocido por identificar e implementar formas de agregar valor al trabajo propio y al de los demás, utilizando distintos métodos para promover en otros la búsqueda constante de la eficiencia y la optimización de recursos. Permanentemente propone mejoras en los procedimientos, metodologías, herramientas y formas de trabajo a partir de los conocimientos que adquiere, como producto de la participación de su equipo de trabajo, y/o por la interacción con otras áreas. Alinea continuamente sus planes y acciones al logro de los objetivos institucionales con eficiencia y optimo uso de los recursos disponibles. Encuentra diversas formas de compartir su conocimiento y experiencia, difunde buenas prácticas alineadas con los principios y objetivos Institucionales. Controla el riesgo de equivocaciones pasadas y las capitaliza como forma de aprendizaje.
GRADO AVANZADO		
Descripción del grado	indicadores conductuales	
Es reconocido como experto en sus ámbitos de actuación, se actualiza continuamente sobre su entorno de trabajo y optimiza los recursos disponibles agregando valor para mejorar los procedimientos de la Institución.	G3	<ul style="list-style-type: none"> Es reconocido o referente como experto en su especialidad y se actualiza continuamente en los últimos conocimientos, habilidades, tecnologías, nuevas y diferentes formas de hacer su trabajo. Fomenta continuamente entre sus compañeros o colaboradores un espíritu de aprendizaje e innovación, ofreciéndoles sugerencias para obtener nuevos conocimientos, perfeccionar o desarrollar habilidades, utilizar nuevos y/o diferentes formas de hacer el trabajo; enfocado en la optimización y eficiencia para el logro de los objetivos establecidos. Apoya e incentiva de forma activa a sus compañeros para que mejoren su efectividad y hagan un adecuado uso de los recursos de trabajo disponibles. Se involucra en los procesos de planificación o actividades relacionadas con la identificación de oportunidades de mejora y búsqueda de eficiencias que agreguen valor al trabajo de su área. Revisa periódicamente los procesos en su área y brinda alternativas de solución para el uso eficiente y/o optimización de los mismos.
GRADO INTERMEDIO		
Descripción del grado	indicadores conductuales	
Es reconocido en sus ámbitos de actuación, se actualiza en conocimientos de su especialidad y optimiza los recursos disponibles para mejorar los procedimientos de la Institución.	G2	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza en los últimos conocimientos, habilidades, tecnologías, nuevas y diferentes formas de desarrollar las actividades de su especialidad. Solicita y/o busca la opinión de sus compañeros o superiores en quienes reconoce mayor experiencia o dominio técnico en algún tema. Demuestra cuidado y atención con el uso de los recursos asignados y promueve dicha conducta en sus compañeros. Sugiere mejoras a los procesos y/o actividades a sus pares o superiores. Propone alternativas de solución para llegar a los objetivos. Pone en práctica, contextualiza y comparte lo aprendido en su puesto de trabajo.
GRADO INICIAL		
Descripción del grado	indicadores conductuales	
Conoce sobre sus ámbitos de actuación, se actualiza en conocimientos requeridos por su área y distribuye de forma adecuada los recursos disponibles para seguir los procedimientos de la Institución.	G1	<ul style="list-style-type: none"> Permanece actualizado en los conocimientos y habilidades requeridos por su área. Aplica sus conocimientos a los procesos de su área, aportando al logro de objetivos. Demuestra disposición a recibir sugerencias, observaciones, recomendaciones respecto a su modo de trabajar. Desarrolla sus labores demostrando cumplimiento de las normas, procedimientos y principios de la Institución y haciendo correcto uso de los recursos asignados. Hace uso racional de los insumos e instrumentos de trabajo asignados. Participa activamente de cursos, talleres, reuniones o programas que impliquen capacitación, entrenamiento, desarrollo y que impacten sus ámbitos de actuación.

COMPETENCIA		CONCEPTO
PROACTIVIDAD		Es la capacidad de identificar anticipadamente y prevenir a tiempo los problemas o dificultades que se puedan presentar dentro o fuera de la institución, demostrando iniciativa y asumiendo la responsabilidad para llegar a los objetivos planteados.
GRADO DOMINANTE		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Se anticipa a las posibles situaciones. Crea oportunidades a largo plazo y actúa anticipadamente brindando alternativas de solución. eficientes	G4	<ul style="list-style-type: none"> • Previene a largo plazo situaciones que puedan generar crisis futuras. • Contempla la demanda de recursos frente a futuros cambios, previendo el impacto en las normas y procedimientos, así como en el logro de los objetivos establecidos. • Ante situaciones de urgencia toma decisiones, plantea soluciones o actúa según su juicio y las normas pertinentes, informando a sus superiores o instancias correspondientes acerca de las medidas adoptadas, el impacto que pueden generar, así como sus resultados. • Presenta propuestas y cambios innovadores que producen una transformación importante para su área de trabajo y optimizan los resultados de la organización, con una visión de largo plazo. • Se anticipa y se prepara para aprovechar una oportunidad específica o enfrentar un problema que no es obvio para los demás, actúa con el fin de evitar una crisis futura.
GRADO AVANZADO		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Se anticipa a las oportunidades o problemas en el mediano plazo y actúa de forma rápida proponiendo e implementando alternativas de solución o minimizando consecuencias en un plazo inferior.	G3	<ul style="list-style-type: none"> • Se anticipa a los problemas que podrán surgir en el mediano plazo, evitando el agravamiento o sacando el mayor provecho de la situación, alineado a las normas y principios Institucionales. • Asume un rol activo ante cualquier imprevisto en el desarrollo de las actividades proponiendo alternativas de solución e involucrándose en su implementación. • Elabora propuestas que dan valor agregado a su área y a otras áreas de la organización. • Actúa antes de que se lo soliciten. Frente a una situación de crisis es rápido y decidido; ante situaciones inesperadas establece un rápido plan de acción.
GRADO INTERMEDIO		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Se anticipa a las oportunidades o problemas en el corto plazo y actúa brindando alternativas de solución o minimizando consecuencias en un plazo determinado.	G2	<ul style="list-style-type: none"> • Prevé oportunidades o problemas en el corto plazo y encuentra alternativas de solución, implementándolas en el marco de las normas y principios Institucionales. • Informa de cualquier situación de urgencia o imprevisto en el desarrollo de sus actividades y sugiriendo alternativas de solución. • Ante los cambios del entorno y en función a sus actividades, propone nuevas formas de trabajo que faciliten el logro de los resultados. • Busca activamente respuestas a las situaciones inciertas o ambiguas.
GRADO INICIAL		
Descripción del grado		indicadores conductuales
Ante las oportunidades o problemas futuros se esfuerza por dar solución inmediata o dentro de los plazos establecidos.	G1	<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de surgir un imprevisto o problema, se asegura de tener los recursos necesarios para afrontarla y en caso de no tener los requerido, comunica oportunamente a la instancia correspondiente. • Aporta ideas o sugerencias que contribuyen a mejorar los procesos y a cumplir con los objetivos del área. • Ante una situación de urgencia o imprevisto en el desarrollo de sus actividades, informa a sus superiores y demuestra disposición para implementar las acciones necesarias. • Busca respuestas a situaciones no reguladas.