

Competencias Conductuales Servicios Globales

Niveles de Desarrollo de la Competencia

Los niveles de desarrollo de las competencias conductuales son seis (Ausencia, Mínimo, En desarrollo, Desarrollado, Superior y Excepcional), siendo el significado general de cada nivel el siguiente:

Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
<ul style="list-style-type: none"> Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio. 	<ul style="list-style-type: none"> Demuestra las conductas mínimas de la competencia. Las conductas se dirigen hacia y están ligadas por una tarea, un problema, un tema o una situación específica que se esté llevando a cabo. 	<ul style="list-style-type: none"> Corresponde a un nivel intermedio de desarrollo de la competencia. Manifiesta conductas de mayor complejidad. La aplicación de las conductas es a una gama mayor de situaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Corresponde al nivel esperado de desarrollo de competencia. Ejecuta estas conductas con mayor autonomía y frecuencia. Usa la competencia de una forma más amplia y que abarca el trabajo de otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Corresponde a un nivel de conducta superior de desarrollo de la competencia. Es de gran autonomía, complejidad y frecuencia, que se realiza en forma sistemática. 	<ul style="list-style-type: none"> Corresponde a un nivel experto de desarrollo de la competencia que lo constituyen en un referente organizacional que le permite diseñar y liderar un tema. Su ámbito de acción está más allá de su equipo o unidad de trabajo. Busca perpetuar el uso de la competencia y la contribución que podría aportar.

UCC SSGG- 01 Liderazgo: Formar, dirigir y desarrollar un equipo de trabajo afiatado, motivado y comprometido con la organización y el cumplimiento de los objetivos, preocupándose por el desarrollo de las personas; detectando oportunidades y llevando a cabo negociaciones exitosas, en torno a una visión colectiva basada en valores de respeto, confianza, adhesión y credibilidad.

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Detecta oportunidades en pos de los objetivos estratégicos de la empresa	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Detecta los cambios del entorno, requiriendo de apoyo para comprender su impacto y relacionarlos con los objetivos estratégicos de la empresa.	Comprende los cambios del entorno y su impacto, desarrollando alternativas de acción orientadas a alcanzar objetivos estratégicos.	Comprende los cambios del entorno y su impacto, detectando oportunidades de proyectos, negocios y alianzas estratégicas, desarrollando acciones con su equipo y otros, que consideren los objetivos estratégicos de la empresa.	Comprende los cambios del entorno y su impacto, detectando oportunidades de proyectos, negocios y alianzas estratégicas, desarrollando acciones con su equipo y otros, que consideren amenazas y/o riesgos para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.	Es un referente en la empresa por su capacidad para transferir a los equipos la visión estratégica de oportunidades y riesgos, enseñándoles a detectar oportunidades y riesgos en diversos contextos.
Forma y/o dirige un equipo de trabajo afiatado y cooperativo	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Proporciona dirección y organiza el trabajo de su equipo ocasionalmente.	Proporciona dirección y organiza el trabajo de su equipo, asignando tareas en forma frecuente.	Proporciona dirección y organiza el trabajo de su equipo, asignando tareas, delegando responsabilidades y realizando control de las actividades que ejecutan, previniendo errores o dificultades.	Proporciona dirección y organiza el trabajo de su equipo, asignando tareas, realizando seguimiento de las actividades que ejecutan, previniendo errores o dificultades y asumiendo la responsabilidad de lo realizado.	Es reconocido por formar y/o dirigir equipos de trabajo de alto desempeño, creando indicadores de gestión y fomentando estrategias que facilitan la conformación de equipos con estas características en su área y/o la organización.
Retroalimenta y entrega reconocimiento	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Entrega retroalimentación a sus colaboradores, sólo en períodos de evaluación o de conflicto.	Entrega retroalimentación periódica a sus colaboradores, reconociendo e incentivando la implementación de buenas prácticas.	Entrega retroalimentación periódica a sus colaboradores, incentivando la implementación de buenas prácticas, implementando medidas correctivas de errores y/o dificultades y motivando al equipo a la obtención de resultados.	Entrega retroalimentación y reconocimiento periódico a sus colaboradores, sobre fortalezas y debilidades que contribuyan a su desarrollo, implementando medidas correctivas de errores y/o dificultades, incentivando las buenas prácticas y motivando al equipo a la obtención de resultados.	Retroalimenta a su equipo en base a evaluaciones formales realizando seguimiento a los resultados obtenidos en su equipo y orientando la gestión a la retención de los talentos identificados.

UCC SSGG- 02 Desarrollo de personas: Fomenta oportunidades de desarrollo y entrena a los trabajadores para que desarrollen sus competencias, en base a una evaluación de la brecha entre el nivel requerido y actual de competencias. Mejora de este modo el desempeño de los trabajadores.

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Incentiva la participación y desarrolla potencialidades	Requiere orientación y apoyo constante para hacer participar a los demás y fomentar su desarrollo No estimula el trabajo individual o en grupo y presta poca atención al desarrollo de personas en su Área	Escucha las ideas que los demás aportan, pero le es difícil identificar instancias para motivarlos a participar, requiriendo de apoyo para esto	Transfiere conocimientos y habilidades operacionales para la solución de problemas, estimulando en forma esporádica el desarrollo individual y/o grupal.	Motiva a sus pares y colaboradores a que aporten ideas y participen en las distintas instancias laborales Observa las competencias de sus colegas o colaboradores y los entrena cada vez que sea necesario	Genera oportunidades de participación para que su equipo y/o unidad de negocio puedan colaborar en las múltiples instancias del trabajo, fomentando el desarrollo de sus potencialidades	Gestiona la construcción de un equipo afiatado y los guía a un desarrollo superior, reconocido en la compañía
Establece y comunica expectativas de desempeño	Rara vez establece y comunica las expectativas que tiene de sus pares y colaboradores respecto de su desempeño, por lo que necesita de apoyo y/o supervisión constante Cree que sus expectativas no van a ser consideradas efectivamente	Asigna tareas, explicando a sus pares y colaboradores, de manera ocasional, lo que espera de su desempeño, por lo que requiere de apoyo y/o supervisión	Constantemente explica a sus colaboradores las expectativas que tiene de su desempeño, entregando instrucciones y/o solicitudes claras	Planifica acciones de desarrollo para sus colaboradores y les hace seguimiento a través del informe de seguimiento de la operación.	Clarifica formal y sistemáticamente las expectativas de desempeño, para su equipo y/o unidad de negocio, enseñándoles a trabajar de esta manera Se antepone a los resultados y respuesta de sus compañeros para estar preparado	Activamente estimula oportunidades de desarrollo para sus colaboradores o colegas, logrando un alto desempeño Es reconocido como un entrenador y/o consejero para otros.

<p>Retroalimenta y/o entrega reconocimiento a sus pares y colaboradores</p>	<p>Rara vez retroalimenta y/o reconoce a sus pares y colaboradores, requiriendo de supervisión constante de cómo hacer y con qué documentos Tiene dificultad para encontrar el balance entre los aspectos positivos y negativos de una situación laboral</p>	<p>Ocasionalmente, entrega retroalimentación y/o reconocimiento a sus pares y colaboradores, necesitando de apoyo para mantener esta práctica Entrega a sus colegas la oportunidad de discutir su trabajo dentro de un marco bien definido</p>	<p>Entrega retroalimentación y/o reconocimiento a sus pares y colaboradores de manera frecuente, formal y sistemática Enfatiza las fortalezas y debilidades de sus colaboradores estableciendo acuerdos concretos formales.</p>	<p>Retroalimenta a sus equipos y/o unidad de negocio periódicamente acerca de su desempeño, reconociendo e incentivando los desempeños deseados</p>	<p>Establece planes operativos de mejoramiento individual con metas claras a las cuales le hace seguimiento Genera un espacio genuino formal e informal de alto valor profesional y personal para sus colaboradores</p>	<p>Hace seguimiento concreto semanalmente a los más retrasados Nunca deja pendientes o sin revisar tareas enviadas</p>
--	--	--	---	---	---	--

UCC SSGG- 03 Manejo de Conflicto: Siempre obtiene información completa y precisa sobre personas, situaciones y problemas examinando los vínculos que puedan ocurrir entre ellos, adquiriendo de este modo suficiente comprensión sobre los componentes y factores causales del problema, así como de la forma en que esos factores pueden reorganizarse para llegar a una solución eficiente y efectiva para una amplia mayoría.

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Entrega orientaciones, y herramientas para manejar situaciones complejas	Le cuesta trabajar con sus herramientas de trabajo No puede manejar a clientes difíciles pudiendo cometer muchos errores	Si bien resuelve problemas operativos, requiere apoyo de su Supervisor o Jefe Propone alternativas de solución	Está permanentemente ocupado de encontrar soluciones y mejoras con su grupo	Sabe pensar y actuar ante diversas situaciones Proporciona y enseña métodos analíticos para el mejoramiento del área y enfrentamiento de metas exigentes	Es flexible ante diversas contingencias mostrando con ejemplos concretos la forma de hacerlo	Es reconocido por su versatilidad para apoyar la gestión de sus compañeros. Usa métodos simples para resolver problemas complejos
Desglosa las metas propias y de grupo facilitando su cumplimiento	Demuestra un conocimiento limitado sobre su grupo y metas a cumplir Tiene dificultades para organizar correctamente sus tareas	Conoce sus metas y objetivos para alcanzarlas Cuenta con un método de trabajo que frente a situaciones complejas puede flaquear.	Sabe como priorizar las metas, distinguiendo lo esencial en el trabajo diario.	Es acucioso y busca antecedentes que apoyen su trabajo Gestiona efectivamente las metas propias y la de sus compañeros.	Hace seguimiento permanente haciendo que cada actividad se cumpla exitosamente	Posee una virtuosa capacidad para intercambiar tareas logrando mayor efectividad. Hace que el grupo comprenda la mecánica de equipo en el logro de objetivos
Evalúa distintas alternativas de solución y selecciona las que resuelvan mejor las necesidades de su grupo y clientes	Le es difícil proponer opciones a los diversos requerimientos de clientes No analiza los problemas y situaciones que enfrenta, trabajando de manera impulsiva sin medir sus ideas	Necesita ayuda para encontrar alternativas de solución a los problemas Puede tardar tiempo en ocuparse de una problemática pudiendo caer en la ineficacia	Trabaja con un método analítico y certero, haciendo las preguntas necesarias a su grupo o clientes.	Analiza su manera de proceder para prevenir conflictos innecesarios Evalúa rápidamente varios métodos de solución antes de proceder	Enseña a sus compañeros la mejor práctica frente a problemas habituales	Maneja las hipótesis y relaciones de causa-efecto, aplicándolas de manera práctica en la resolución de problemas de él, su grupo y/o los clientes. Es simple, económico y certero al seleccionar la solución más rentable

UCC SSGG- 04 Orientación a la Innovación: Comprender la importancia de los cambios de escenario o contexto, adaptándose con facilidad y rapidez a diferentes situaciones, proponiendo ideas innovadoras, que faciliten el proceso de cambio.

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Comprende la importancia de cambios de escenario o contexto	Siempre necesita ayuda para comprender las nuevas necesidades que surgen a partir de cambios de escenario o contexto.	En ocasiones necesita ayuda para comprender las nuevas necesidades que surgen a partir de cambios de escenario o contexto.	Comprende los cambios de escenario o contexto como parte de las demandas laborales.	Asume nuevos y diferentes escenarios como una oportunidad de desarrollo, para sí y su equipo.	Promueve en su equipo y/o área la relevancia de cambios de escenario y contexto	Ayuda a otros a comprender y a adaptarse mejor a nuevas situaciones, obteniendo de ello el mejor provecho para todos.
Ajusta su comportamiento a nuevas demandas	Requiere tiempo para adaptarse a nuevos contextos y situaciones dentro de su área.	Se adapta rápidamente a nuevas necesidades y situaciones de su entorno.	Se adapta rápidamente a nuevas necesidades y situaciones de su entorno, respondiendo positivamente a éstas.	Incorpora oportunamente a su trabajo y el de su equipo nuevas necesidades y situaciones.	Implementa acciones que ayudan a otros a adaptarse rápida y eficazmente a nuevas demandas del entorno.	Es reconocido como un agente de cambio en la Compañía.
Se muestra flexible a las necesidades de su entorno	Se muestra atento a las necesidades del entorno, pero se comporta con rigidez al aplicar criterios y/o procedimientos.	Se muestra atento a las necesidades del entorno e identifica las situaciones que requieren flexibilizar criterios y procedimientos.	Requiere apoyo para generar soluciones ante demandas, respetando las normas establecidas.	Se muestra atento a las necesidades del entorno e identifica con facilidad situaciones que requieren flexibilizar criterios y procedimientos.	Utiliza y adapta criterios y procedimientos ante diferentes demandas, respetando las normas establecidas.	Es reconocido por su habilidad para generar y promover en su equipo y otras áreas vías alternativas para responder siempre a las diversas demandas de su entorno, sin salirse del marco normativo.

UCC SSGG- 05 Iniciativa y Proactividad: Enfrentar obstáculos y desafíos en forma oportuna y autónoma, manteniendo una actitud propositiva, pese a las dificultades y aumento de la carga laboral.

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Anticipa dificultades y prevé escenarios complejos	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Anticipa dificultades y prevee escenarios simples.	Anticipa dificultades y prevee escenarios complejos.	Anticipa dificultades y prevee escenarios complejos, gestionando riesgos y oportunidades que impactarían su gestión.	Anticipa dificultades y prevee escenarios complejos, gestionando riesgos y oportunidades que impactarían su gestión, transfiriendo a su equipo esta forma de realizar el trabajo.	Es reconocido por su acertada capacidad de anticipar contextos de mayor tensión o dificultades, introduciendo cambios sistemáticos a la forma de hacer las cosas, siendo un referente de asesoría y apoyo para pares y otros niveles dentro de la empresa.
Soluciona problemas y toma decisiones de manera autónoma	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Identifica problemas adecuada y oportunamente.	Identifica y soluciona problemas adecuada y oportunamente, tomando decisiones de manera autónoma.	Identifica y soluciona problemas adecuada y oportunamente, tomando decisiones de manera autónoma e implementando hitos de control para verificar el curso de la solución.	Identifica y soluciona problemas adecuada y oportunamente, tomando decisiones de manera autónoma e implementando hitos de control para verificar el curso de la solución, involucrando a los demás en la construcción de las soluciones.	Desarrolla mecanismos de detección y solución de problemas, involucrando a los demás en la toma de decisiones para resolverlos, constituyéndose en un referente de consulta y asesoría.
Enfrenta en forma proactiva situaciones desafiantes	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Enfrenta situaciones desafiantes apoyándose en lineamientos y directrices claras.	Enfrenta en forma proactiva situaciones desafiantes, pero requiere supervisión.	Enfrenta en forma autónoma y proactiva situaciones desafiantes, viendo en ellos una oportunidad de desarrollo profesional.	Enfrenta en forma autónoma y proactiva situaciones desafiantes, viendo en ellos una oportunidad de desarrollo profesional, ayudando a otros en las dificultades que se presentan.	Es un referente organizacional por su capacidad para asumir situaciones desafiantes en forma proactiva, ayudando a resolver problemas de mayor alcance y magnitud de la empresa.

UCC SSGG - 06 Orientación al cliente externo e interno: Comprender realmente y satisfacer los requerimientos y necesidades de clientes externos e internos, entregando soluciones oportunas y pertinentes y asegurando la comprensión del cliente, en situaciones de baja y alta complejidad, con un trato amable y empático.

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Identifica y comprende los requerimientos y necesidades de sus clientes	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Identifica y comprende las necesidades de sus clientes, pero no logra priorizar aquellas de mayor importancia y urgencia.	Identifica y comprende las necesidades de sus clientes, reconociendo aquellas que requieren respuesta inmediata y urgente.	Identifica y comprende las necesidades de sus clientes, reconociendo aquellas que requieren respuesta inmediata y urgente, anticipándose a posibles requerimientos y logrando evaluarlos con claridad y rapidez.	Se muestra atento a identificar y comprender las necesidades del cliente, con amabilidad, empatizando y preocupándose de indagar y aclarar los requerimientos recibidos.	Es un referente dentro de su unidad, área y/o la Compañía por su facilidad y claridad para identificar y comprender diferentes necesidades en diversidad de clientes, anticipándose a los requerimientos con rapidez y un alto grado de asertividad, empatía y amabilidad.
Asegura la comprensión de dudas y procedimientos en clientes	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Explica y/o aclara a clientes, dudas y procedimientos involucrados, cuando corresponde.	Explica y/o aclara a clientes de baja complejidad, dudas y procedimientos involucrados, en forma cercana, amable y empática.	Explica y/o aclara a clientes de baja o alta complejidad, dudas y procedimientos involucrados, en forma cercana, amable y empática, asegurándose que le comprendieron.	Explica y/o aclara a clientes de baja o alta complejidad, dudas y procedimientos involucrados, en forma cercana, amable y empática, asegurándose que le comprendieron, prestando apoyo a otros frente a situaciones complejas.	Es requerido como referente y experto ante situaciones y/o clientes difíciles, que demandan mayor atención, explicación y tiempo.
Entrega soluciones satisfactorias a los clientes	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Muestra disposición para resolver requerimientos de sus clientes, pero no siempre son las más adecuadas y pertinentes.	Muestra disposición para resolver requerimientos de sus clientes, entregando la solución en los plazos establecidos.	Muestra disposición para resolver requerimientos de sus clientes, entregando la solución en los plazos establecidos y realizando seguimiento a lo entregado y al nivel de satisfacción del cliente, con un trato empático y amable.	Transfiere a su equipo, formas efectivas de seguimiento y control del servicio entregado, buscando soluciones alternativas frente a demandas complejas y clientes de mayor exigencia.	Demuestra altos estándares en el manejo de demandas complejas y creación de soluciones alternativas con amabilidad y empatía, guiando el diseño de protocolos de satisfacción y seguimiento de los clientes dentro de su entorno de trabajo y de otros en la compañía.

UCC SSGG- 07 Orientación a la Calidad: Trabajar de manera eficiente en diferentes condiciones laborales, planificando, organizando y priorizando las actividades y recursos para lograr un trabajo bien hecho; cumpliendo normativas y procedimientos, usando adecuadamente los recursos establecidos e implementando el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo.

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Organiza actividades y recursos	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Realiza planificación y organización de sus actividades, cuando tiene supervisión o apoyo.	Realiza planificación y organización de sus actividades, en forma autónoma, para lograr un trabajo bien hecho.	Realiza planificación y organización de sus actividades, priorizando lo importante y lo urgente, para lograr un trabajo bien hecho.	Realiza planificación de actividades y organización de recursos, priorizando lo importante y lo urgente, para lograr un trabajo bien hecho estableciendo hitos de control para cumplir con los compromisos establecidos.	Utiliza y transfiere en su entorno métodos de trabajo, que planifican, organizan y priorizan las tareas y los recursos, de acuerdo a su importancia y urgencia.
Se orienta al mejoramiento continuo en su trabajo	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Actualiza sus conocimientos, cuando se le solicita.	Actualiza sus conocimientos y mejora modelos de trabajo, en forma ocasional y con ayuda externa.	Actualiza sus conocimientos y mejora modelos de trabajo, proponiendo nuevas herramientas y/o metodologías que optimizan su trabajo, en forma frecuente y autónoma.	Actualiza sus conocimientos y mejora modelos de trabajo, proponiendo nuevas herramientas y/o metodologías que optimizan su trabajo y el de su equipo, en forma frecuente y autónoma.	Es reconocido por generar espacios y oportunidades que promueven el desarrollo de metodologías y/o herramientas, que mejoran y aumentan la eficiencia del trabajo y los recursos utilizados, por su equipo y otros.
Cumple con normativas y procedimientos establecidos	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Aplica eventualmente normas y procedimientos.	Aplica constantemente normas y procedimientos, si bien no siempre con la rigurosidad requerida.	Aplica normas y procedimientos con rigurosidad, estableciendo controles necesarios que permitan prevenir errores.	Aplica normas y procedimientos con rigurosidad, estableciendo controles necesarios para evitar errores y elaborando medidas correctivas cuando corresponde.	Es un referente en su entorno, por su capacidad para desarrollar herramientas y metodologías de control para la organización y la rigurosidad en el cumplimiento de las normas y procedimientos. Genera herramientas que promueven el cumplimiento de normativas y procedimientos en su equipo.

UCC SSGG- 08 Trabajo en equipo: Establecer relaciones de cooperación y colaboración con los demás en la obtención de resultados; comprender el impacto de su trabajo dentro de una cadena de servicios; comunicándose asertivamente y aportando a un clima de confianza y apoyo.

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Colabora y se coordina con otros en la obtención de resultados	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Colabora ocasionalmente en el trabajo con su equipo cuando se lo solicitan, necesitando desarrollar iniciativa propia.	Colabora autónoma y habitualmente, en el trabajo con su equipo y el de otras áreas.	Colabora en el trabajo con su equipo y el de otras áreas de manera autónoma y constante, orientando sus acciones a la obtención de resultados.	Colabora en el trabajo con su equipo y el de otras áreas, de manera autónoma y constante, orientando sus acciones a la obtención de resultados, promoviendo la integración y apoyando continuamente en la ejecución de funciones de otros.	Es reconocido por generar espacios y estrategias formales de colaboración, apoyo y compromiso sostenibles y perdurables, a nivel organizacional.
Entiende el impacto de sus acciones en los resultados y servicios brindados a los clientes	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Entiende y maneja su trabajo como una cadena de servicios.	Entiende y maneja su trabajo como una cadena de servicios, responsabilizándose sólo de aquellas acciones que resultan efectivas.	Entiende y maneja su trabajo como una cadena de servicios, responsabilizándose de sus acciones, efectivas o no, en los resultados y servicios entregados a los clientes.	Entiende y maneja su trabajo como una cadena de servicios, responsabilizándose de sus acciones y las de los demás, en los resultados y servicios entregados a los clientes, cumpliendo con los plazos establecidos y respetando los procedimientos.	Se destaca por poseer y aplicar una visión orientada a la cadena de servicios, siendo responsable de sus aportes y los de cualquier otra persona de la organización, cada vez que hay que relacionarse con un cliente.
Construye un clima de confianza	Aún no ha desarrollado las conductas presentes en el criterio.	Promueve escasas instancias formales de diálogo, necesitando desarrollar iniciativa propia.	Promueve autónoma y ocasionalmente instancias formales e informales de diálogo y acercamiento con sus compañeros.	Promueve instancias formales e informales de diálogo y acercamiento con sus compañeros, de manera autónoma y frecuente.	Promueve instancias formales e informales de diálogo y acercamiento con sus compañeros y colaboradores, de manera autónoma y frecuente, favoreciendo la construcción de un clima de compañerismo en su equipo de trabajo.	Es destacado como alguien que genera adhesión hacia su persona y gestión, promoviendo un clima de confianza y compañerismo en la organización, siendo mediador en conflictos que puedan producirse al interior de ésta.

UCC SSGG- 09 Manejo de la presión: dimensiona con sentido de prioridad las situaciones de presión que se presentan, manteniendo un alto rendimiento y la capacidad emocional para adaptarse rápida y responsablemente. Logra sobreponerse exitosamente ante frustraciones y demandas inesperadas y de bajo control

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Jerarquiza objetiva y rápidamente los requerimientos clave	Muestra escasa habilidad para enfrentar situaciones complejas con clientes y compañeros No logra determinar la necesidad real de su interlocutor	Conoce los procedimientos para actuar ante los eventos críticos pero en la situación real pide ayuda a un supervisor	Prioriza las actividades importantes y las urgentes eficientemente y desarrolla sus labores de acuerdo a ellas	Apoya y enseña a otros la forma en que desarrolla su trabajo, así como los criterios para priorizar lo importante v/s lo urgente	Posee un dominio clave en su trabajo bajo cualquier circunstancia, teniendo un alto impacto en la compañía.	Logra anticiparse en determinar necesidades frente a contingencias inesperadas
Administra eficiente y eficazmente los recursos	Tiene escasa conciencia de los recursos disponibles para realizar sus labores Gasta demasiado tiempo en buscar cómo hacer las cosas	Identifica los recursos disponibles para realizar sus labores, requiriendo apoyo para planificarlas Puede delegar rápida y correctamente la tarea a un colega o superior	Planifica actividades para manejar el estrés, logrando mantener el funcionamiento regular de su equipo en contextos de elevada presión	Evalúa automáticamente las distintas alternativas de solución a un problema, seleccionando la más beneficiosa	Logra adecuarse de manera oportuna y rápidamente a los plazos y recursos disponibles.	Muestra y entrena a los compañeros los aprendizajes ante situaciones de presión de tal forma invertir los recursos de la mejor forma posible.
Genera un clima positivo y seguro en el Área	Muestra dificultad para mantener la calma Impone su posición, o inmediatamente acepta la opinión de otros	Requiere apoyo para ofrecer ayuda y dar orientación en su entorno laboral inmediato. Intenta controlar su entorno, de trabajo adaptándose a cargas de trabajo no planificadas Manifiesta cambios emocionales a veces disruptivos con exigencias de trabajo altas	Ante conflictos y presiones controla la expresión propia de sus emociones y ofrece respuesta a los problemas presentes satisfactoriamente.	Contribuye a modular las reacciones de los miembros de su equipo, manteniendo una comunicación cálida, respetuosa y empática.	Colabora constantemente con sus compañeros novatos brindándoles seguridad en sus respuestas	Es un ejemplo en las respuestas oportunas y cordiales a los clientes a pesar de la presión

UCC SSGG- 10 Comunicación efectiva: Establecer canales de comunicación y negociación que resguarden los intereses de la Institución, con respeto y empatía hacia los otros.

Criterio conductual	Nivel 1 (ausencia)	Nivel 2 (mínimo)	Nivel 3 (en desarrollo)	Nivel 4 (desarrollado)	Nivel 5 (superior)	Nivel 6 (excepcional)
Se comunica de manera asertiva ante conflictos	Aún no desarrolla las conductas presentes en este criterio.	Se expresa con claridad y respeto, de manera consistente y coherente, pero tiene dificultades para escuchar al otro.	Se expresa con claridad y respeto, de manera consistente y coherente, escuchando al otro y transmitiendo ideas con seguridad y confianza en situaciones cotidianas.	Se expresa con claridad y respeto, de manera directa, consistente y coherente, escuchando al otro y transmitiendo ideas con seguridad y confianza en diversos ámbitos de acción y situaciones de alta complejidad.	Se expresa con claridad y respeto, de manera consistente y coherente, escuchando al otro y transmitiendo ideas con seguridad y confianza en diversos ámbitos de acción y situaciones de alta complejidad. Define su estrategia comunicacional adecuándose al contexto e interlocutor.	Se destaca por comunicarse de manera directa, clara y empática en diferentes contextos y con diferentes interlocutores, siendo requerido en instancias de conflicto y/o vocería, por sus habilidades comunicacionales.
Negocia y logra acuerdos	Aún no desarrolla las conductas presentes en este criterio.	Muestra capacidad de argumentar si es requerido.	Muestra capacidad de argumentar, escuchar, comprender e incorporar distintos puntos de vista.	Muestra capacidad de argumentar, escuchar, comprender, incorporar distintos puntos de vista y lograr compromisos de los involucrados que resguarden los intereses de la Institución, a nivel interno.	Es un referente en su área por su capacidad de negociar exitosamente con diferentes interlocutores y contextos, generando estrategias comunicacionales internas y externas de largo plazo.	Es un referente en la Institución por su capacidad de negociar exitosamente en diferentes contextos de alta complejidad, generando estrategias comunicacionales de largo plazo y con resultados de alto impacto país.