

PERFIL COMPETENCIA SENIOR PROCESO DE MANTENCIÓN

FECHA DE EMISIÓN: 26/02/2015 10:08

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL SENIOR PROCESO DE MANTENCIÓN

Sector: MINERÍA METÁLICA
Subsector: MINERÍA DEL COBRE
Código: P-0400-3121-012-V02
Vigencia: 31/08/2016

Sector: MINERÍA METÁLICA	Subsector: MINERÍA DEL COBRE	Código: P-0400-3121-012-V02	EstadoActual: Vigente
Nombre perfil : SENIOR PROCESO DE MANTENCIÓN			
Fecha de vigencia: 31/08/2016			

Propósito

Realizar supervisión del desarrollo de los procesos de mantenimiento preventivos y correctivos de los equipos y maquinarias de las áreas operacionales de faenas mineras.

Área Ocupacional : Perfil relevante para aquellas personas cuyas funciones incluyen, entre otras, supervisar el desarrollo de los procesos de mantenimiento preventivos y correctivos de los equipos y maquinarias de las áreas operacionales; en lo referido a supervisar los parámetros y condiciones operacionales, así como coordinar actividades que impacten en el mantenimiento (operaciones, construcción y otros). Unido a lo anterior, esta persona debe administrar al personal a cargo, supervisando su rendimiento y productividad, y evaluando su desempeño. Además debe administrar la información del turno, supervisar el cumplimiento del plan operacional y controlar los indicadores del proceso. Es necesario demostrar conocimientos respecto a las especificaciones técnicas de las máquinas y los procedimientos de seguridad, orden e higiene relacionados con el proceso respectivo, mantener una efectiva comunicación con los operadores de terreno y controladores de salas de control, según corresponda, así como también tomar acciones correctivas para satisfacer eficiente y efectivamente el cumplimiento de los objetivos del área, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. Unido a lo anterior, es necesario dominar técnicas y herramientas de administración de personas. La persona debe demostrar conductas orientadas a la seguridad, productividad, orientación al logro, trabajo en equipo y comunicación efectiva. Este perfil incluye los conocimientos, habilidades y destrezas de las unidades de competencia definidos para el mismo.

Identificación del campo laboral de la ocupación : Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación le da las herramientas para desempeñarse en labores de gestión y coordinación de equipos de trabajo de mantenimiento, así como en mina a rajo, mina subterránea y en otras áreas industriales de la compañía.

Unidades de competencia	
Codigo:	Descripción
U-0400-3121-021-V02	COORDINAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO
U-0400-3121-022-V02	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO
U-0400-3121-026-V02	DESARROLLAR A LAS PERSONAS
U-0400-3121-027-V02	GESTIONAR EL PROPIO DESEMPEÑO
U-0400-3121-028-V02	GESTIONAR LA CALIDAD

Unidades de competencia	
Código:	Descripción
U-0400-3121-029-V02	GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL TURNO
U-0400-3121-030-V02	GESTIONAR LA SEGURIDAD
U-0400-3121-031-V02	GESTIONAR RESULTADOS OPERACIONALES
U-0400-3121-032-V02	SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS

Contextos de Competencia				
Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias		
		de Producto	Directas de Desempeño	Indirectas
<ul style="list-style-type: none"> Según turnos programados por la empresa. De día o de noche. En faenas de altura. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de Protección Personal. Sistemas de registro de información. Herramientas ofimáticas. Manuales de los equipos. Equipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> N/A 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de evaluación; se realizarán a lo menos tres observaciones que consideren las labores de supervisión de operaciones. Informe de resultados de evaluación; a su vez, se realizará una entrevista que integre todos los criterios de desempeño de la(s) unidad(es) de competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Registros de inspección. Cartas de recomendación. Certificado de cursos de capacitación. Reportes de productividad.

Lista Unidades de Competencia

Nombre UCL: COORDINAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO	
Código UCL: U-0400-3121-021-V02	
Fecha de Vigencia: 31/08/2016	Estado Actual: Vigente
Actividades clave	
1.- Priorizar actividades de mantenimiento de su turno	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identifica actividades de mantenimiento a programar en el turno considerando los requerimientos y necesidades provenientes del Plan de mantenimiento, el resultado de inspecciones en equipos y componentes, las actividades informadas en el libro de novedades (fallas, avisos de imprevistos y emergencias en la operación), entre otros, según estándares y procedimientos de la empresa. Determina secuencia de actividades de mantenimiento, priorizando en función de la producción, criticidad de los equipos, urgencias solicitadas por el cliente interno y disponibilidad de recursos humanos y materiales Define plazos de ejecución del mantenimiento, estableciendo fechas de inicio y término de las diferentes actividades a realizar, según la planificación de su jefatura y/o supervisión.
2.- Supervisar procedimientos e instructivos de trabajo de mantenimiento	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> Controla la actualización de información pertinente a la ejecución de las actividades programadas (planos, esquemas, pautas, manuales de servicios, croquis, Gantt, hojas de ruta, etc.), incorporando mejoras y nuevas prácticas o desarrollando modalidades de trabajos seguros y eficientes, según requerimientos de la empresa. Vincula procedimientos e instructivos de trabajo a las actividades de mantenimiento considerando los manuales de servicio del fabricante, las condiciones de riesgo ambiente y calidad que impactan a la actividad, la normativa vigente relacionada con la actividad de mantenimiento y los riesgos potenciales del área de trabajo. Controla la correcta aplicación de procedimientos e instructivos de trabajo de mantenimiento por medio de resultados, observación en terreno, entregando recomendaciones y retroalimentaciones oportunas a su equipo de colaboradores, según plan y condiciones de trabajo.

Actividades clave

3.- Asignar recursos humanos y materiales a actividades de mantenimiento

Criterios de Desempeño:

1. Determina los recursos humanos necesarios para las actividades de mantenimiento programadas, considerando las características particulares de los activos a intervenir y las competencias requeridas para la ejecución del mantenimiento, los tiempos de ejecución prefijados para cada actividad, flexibilidad de recursos humanos ante posibles emergencias y requerimientos de asistencia técnica.
2. Establece requerimientos de materiales y repuestos necesarios para la ejecución de las actividades de mantenimiento, solicitando repuestos y materiales en base a los requerimientos identificados.
3. Verifica y coordina la disponibilidad de infraestructura y de equipos especiales de apoyo para ejecutar las actividades de mantenimiento.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

1.- Priorizar actividades de mantenimiento de su turno

- Evalúa las condiciones de seguridad de su entorno de trabajo considerando las prioritizaciones y manteniendo una actitud proactiva hacia el autocuidado y cuidado de los demás.
- Define el calendario de actividades de mantenimiento considerando las normas y protocolos de seguridad exigidos por la empresa.
- Define el calendario de actividades de mantenimiento dentro de los plazos establecidos, optimizando el uso de tiempo.
- Define posibles mejoras en la calendarización de actividades que permitan optimizar el uso de tiempo en el equipo de trabajo.
- Comunica clara y oportunamente la calendarización de actividades a las personas bajo su responsabilidad.
- Comunica efectivamente el avance en el calendario de actividades de mantenimiento, al equipo de trabajo y jefatura según corresponda.
- Resuelve dudas y consultas del equipo respecto a la calendarización de actividades, asegurando la comprensión de éstos, a fin de cumplir con las metas y objetivos fijados.
- Identifica la secuencia de actividades de mantenimiento, priorizando en función de acuerdo a los objetivos operacionales.
- Establece plan de acción y define plazos de ejecución del mantenimiento, de acuerdo a los objetivos operacionales.

2.- Supervisar procedimientos e instructivos de trabajo de mantenimiento

- Evalúa estrategias para mejorar los procedimientos, protocolos e instructivos de seguridad relacionados a las actividades de mantenimiento programadas
- Identifica los riesgos asociados a las actividades de mantenimiento programadas, y asigna los procedimientos, protocolos e instructivos de seguridad relacionados.
- Incorpora en los instructivos, procedimientos y documentación técnica las técnicas que promuevan la productividad y eficiencia del trabajo.
- Comunica clara y oportunamente los procedimientos, protocolos e instructivos de trabajo, asociados a la calendarización y ejecución de actividades.
- Asegura la disponibilidad de los procedimientos, protocolos e instructivos de trabajo en los puntos de almacenamiento y puesta a disposición, e informa a su equipo de trabajo al respecto, favoreciendo la estandarización de prácticas operacionales y sustentables.
- Identifica tareas, funciones, estándares y metas de la tarea, de acuerdo a los objetivos operacionales.
- Reúne los procedimientos e instructivos de trabajo a las actividades de mantenimiento, a fin de cumplir con los objetivos de la tarea.
- Asigna los recursos humanos y materiales a las actividades de mantenimiento, asegurando que cumplan los procedimientos, normas y protocolos de seguridad exigidos por la empresa.
- Corrige las insuficiencias observadas, en torno al cumplimiento de los procedimientos, protocolos y/o instructivos de seguridad, de los recursos asignados a las actividades de mantenimiento.
- Asigna los recursos humanos y materiales a las actividades de mantenimiento dentro de los plazos establecidos.
- Realiza permanentemente análisis que favorezcan la eficiencia de la operación de asignación de recursos a las actividades de mantenimiento.
- Informa a su equipo y jefatura respecto a la asignación de recursos, a través de orientaciones y reportes oportunos y claros, favoreciendo el logro de metas y objetivos del área de trabajo.
- Coordina directamente la asignación de los recursos a las actividades de mantenimiento, asegurando el alineamiento y comprensión del equipo de trabajo.
- Promueve el afiatamiento del equipo de trabajo, resolviendo conflictos y fomentando las relaciones interpersonales.
- Asigna los recursos humanos y materiales disponibles a las actividades de mantenimiento programadas, a fin de cumplir con los objetivos de la tarea.

3.- Asignar recursos humanos y materiales a actividades de mantenimiento

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- Conocimientos básicos necesarios para cumplir la competencia:
- Procesos de negocio (productivo y de mantenimiento).
- Registro de proveedores y contratistas.
- Equipos y componentes existentes en su ámbito laboral.
- Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:
- Plan Matriz definido.
- Manual de fabricante para materiales y repuestos propios de su contexto laboral.
- Técnicas de planificación de materiales y repuestos.
- Sistemas de información (Ellipse y los propios del área).
- Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia:
- Normativas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional de la empresa.
- Reglamento interno Orden, Seguridad e Higiene.
- Análisis de riesgo operacional.
- Uso de los elementos de protección personal (EPP).

Habilidades

- Capacidad para correlacionar variables.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Manejo de técnicas de organización y método.
- Visión Sistémica.

Nombre UCL: PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO	
Código UCL: U-0400-3121-022-V02	
Fecha de Vigencia: 31/08/2016	Estado Actual: Vigente
	Actividades clave
1.- Ajustar la ejecución del programa de mantenimiento con el cliente interno	Criterios de Desempeño: 1. Concuera con el cliente interno el detalle de la programación de actividades del turno, según posibilidades de ejecución del plan de mantenimiento, averías, prioridades operacionales, y otros factores relevantes. 2. Ajusta plan de mantenimiento, priorizando urgencias y tareas más relevantes, según disponibilidad, requerimientos operacionales y objetivos estratégicos. 3. Informa oportunamente a clientes internos las acciones definidas para contrarrestar desviaciones o incidentes que se presenten durante la ejecución de los trabajos. 4. Elabora informes escritos sobre la gestión de las actividades de mantenimiento del turno e informa a su jefatura directa.
2.- Coordinar el equipo de trabajo durante la ejecución de las actividades de mantenimiento	Criterios de Desempeño: 1. Elabora un plan de actividades para el correcto cumplimiento y objetivos contemplados en el programa de trabajo del turno. 2. Informa diariamente al equipo de trabajo la programación de actividades establecidas con la jefatura directa y el cliente interno. 3. Asigna tareas a los equipos de trabajo en función de los activos a intervenir y las competencias de sus integrantes, explicando las labores de mantenimiento a realizar en cada uno de los equipos, o áreas, según priorizaciones y acuerdos alcanzados. 4. Controla el correcto cumplimiento de las actividades y objetivos contemplados en el programa de trabajo, definiendo acciones oportunas para contrarrestar desviaciones, atrasos o incidentes que se presenten durante la ejecución de los trabajos, según niveles de avance de las actividades.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

1.- Ajustar la ejecución del programa de mantenimiento con el cliente interno

- Utiliza los EPP en todo momento durante las labores de coordinación del personal de equipo de trabajo.
- Identifica los riesgos asociados a las actividades de mantenimiento programadas y que surjan producto del ajuste del programa.
- Coordina la ejecución del programa de mantenimiento con el cliente y/o la jefatura directa, optimizando el uso del tiempo y los recursos disponible del área de trabajo.
- Comunica en forma clara y precisa, el programa de mantención definido, a su cliente interno y/o jefatura directa.
- Coordina con el cliente interno, las acciones contempladas en el programa.
- Coordina con todos los actores pertinentes la entrega de equipos a mantención.
- Identifica tareas, funciones, estándares y metas del trabajo de acuerdo a los objetivos operacionales.
- Elabora informes escritos sobre la gestión de las actividades de mantenimiento, a fin cumplir con los objetivos de la tarea.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

2.- Coordinar el equipo de trabajo durante la ejecución de las actividades de mantenimiento

- Utiliza los EPP en todo momento durante las labores de coordinación del personal de equipo de trabajo.
- Evalúa las condiciones de seguridad de su entorno de trabajo, manteniendo una actitud proactiva hacia el autocuidado y cuidado de los demás.
- Corrige continuamente las insuficiencias observadas en el cumplimiento de los procedimientos, protocolos y/o instructivos de seguridad.
- Realiza permanentemente análisis que favorezcan la eficiencia de la operación de mantenimiento y la asignación de recursos a las actividades de mantenimiento.
- Entrega información y/o instrucciones a su equipo de trabajo, en forma clara y precisa asegurando la comprensión de estos.
- Coordina con todos los actores pertinentes la correcta ejecución del programa.
- Despliega cooperación y comunicación con las demás personas, durante la ejecución de actividades de mantenimiento.
- Establece roles y responsabilidades de los operarios en el plan de trabajo del turno.
- Elabora plan de trabajo, a fin cumplir con los objetivos de la tarea.
- Realiza las actividades de coordinación de personal, de acuerdo a los objetivos operacionales.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- Conocimientos básicos necesarios para cumplir la competencia:
- Procesos de negocio (productivo y de mantenimiento).
- Registro de proveedores y contratistas.
- Equipos y componentes existentes en su ámbito laboral.
- Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:
- Plan Matriz definido.
- Manual de fabricante para materiales y repuestos propios de su contexto laboral.
- Técnicas de planificación de materiales y repuestos.
- Sistemas de información (Ellipse y los propios del área).
- Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia:
- Normativas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional de la empresa.
- Reglamento interno Orden, Seguridad e Higiene.
- Análisis de riesgo operacional.
- Uso de los elementos de protección personal (EPP).

Habilidades

- Habilidades
- Capacidad para correlacionar variables.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Manejo de técnicas de organización y método.
- Visión Sistémica.
- Habilidades de comunicación oral y escrita.
- Habilidades de liderazgo técnico.

Nombre UCL: DESARROLLAR A LAS PERSONAS

Código UCL: U-0400-3121-026-V02

Fecha de Vigencia: 31/01/2018

Estado Actual: Vigente

Actividades clave

1.- Evaluar el desempeño de las personas del equipo

Criterios de Desempeño:

1. Define los estándares de desempeño de las personas bajo su responsabilidad con anticipación a la evaluación, según los procedimientos de la empresa.
2. Aplica los métodos de evaluación del desempeño en forma rigurosa, según los procedimientos de la empresa.
3. Retroalimenta en forma metódica las fortalezas y debilidades del desempeño de las personas bajo su responsabilidad, según el procedimiento de la empresa.
4. Establece los requerimientos de mejoras del desempeño de las personas bajo su responsabilidad de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Nombre UCL: DESARROLLAR A LAS PERSONAS		
Código UCL: U-0400-3121-026-V02		
Fecha de Vigencia: 31/01/2018	Estado Actual: Vigente	

Actividades clave

<p>2.- Administrar el plan de desarrollo de competencias de las personas del equipo</p>	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunica las competencias y estándares de desempeño requeridos para la función que ejercen las personas bajo su responsabilidad de acuerdo a las instancias definidas por la empresa. 2. Realiza en forma metódica la evaluación de competencias y estándares de desempeño con cada persona bajo su responsabilidad, según los procedimientos de la empresa. 3. Realiza el plan de desarrollo de las personas bajo su responsabilidad, según los procedimientos de la empresa. 4. Asigna las tareas operacionales considerando las necesidades de desarrollo de competencia y estándares de desempeño de las personas bajo su responsabilidad, según los procedimientos de la empresa. 5. Propone diversas estrategias de desarrollo de las competencias y estándares de desempeño a cada persona bajo su responsabilidad de acuerdo a sus necesidades, según los procedimientos de la empresa. 6. Comunica los avances en el plan de desarrollo a las personas bajo su responsabilidad y registrados en los sistemas de apoyo, según los procedimientos de la empresa.
<p>3.- Capacitar y entrenar</p>	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utiliza en forma metódica los errores y las insuficiencias de desempeño como oportunidades de entrenamiento en el puesto de trabajo. 2. Realiza las actividades de entrenamiento en el puesto de trabajo, corrigiendo los errores y las insuficiencias de desempeño frecuentes que presentan las personas bajo su responsabilidad, según los procedimientos de la empresa. 3. Distribuye pertinentemente las oportunidades de capacitación garantizando el acceso a todas las personas bajo su responsabilidad de acuerdo a las necesidades individuales y de la empresa. 4. Actualiza las instancias de re-aprendizaje de procedimientos en el puesto de trabajo de las personas bajo su responsabilidad, según los procedimientos de la empresa. 5. Guía a las personas bajo su responsabilidad con necesidades especiales de apoyo directamente con instrucciones claras y precisas, según los procedimientos de la empresa.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta

Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Seguridad: Capacidad de realizar su trabajo manteniendo actitud proactiva hacia el autocuidado, que se traduce en la utilización constante de todos los equipos y elementos de seguridad respectivos, el cumplimiento de las normas, procedimientos, protocolos e instructivos relacionados con la seguridad, así como una constante evaluación y prevención de los riesgos asociados a las personas y los equipos en cada una de sus actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Define estándar de desempeño considerando las normas y protocolos de seguridad exigidos por la empresa • Retroalimenta al personal sobre los resultados de evaluación relacionados con seguridad. • Identifica los riesgos de las labores realizadas por su equipo de trabajo, para gestionar el plan del desarrollo en relación a la seguridad. • Asigna las tareas operacionales, considerando el nivel de desarrollo de competencias asociadas a la seguridad. • Evalúa estrategias para mejorar las conductas asociadas a la seguridad de su equipo de trabajo. • Entrena al personal bajo su cargo respecto a competencias de seguridad. • Corrige las insuficiencias en el desempeño en relación a las conductas de seguridad evaluadas. • Aplica métodos de evaluación dentro de los plazos establecidos • Define posibles mejoras en el desempeño que permitan optimizar el uso de tiempo en el equipo de trabajo.
<p>Productividad: Capacidad de orientarse hacia la obtención de los objetivos, dentro de los plazos y estándares de calidad establecidos, optimizando el uso del tiempo y recursos disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora un plan de desarrollo estratégico que optimice el uso del tiempo y los recursos disponible para desarrollar las competencias. • Capacita y entrena al personal bajo su cargo dentro de los plazos establecidos. • Capacita al personal en función de los requerimientos de productividad de la empresa.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Trabajo en equipo/Coordinación: Capacidad de coordinar y/o definir acciones en conjunto con los distintos involucrados en la operación, en función de un despliegue mancomunado y efectivo de los recursos individuales para el logro de los objetivos operacionales, lo que implica cooperación y comunicación directa con las demás personas, la clarificación de roles y actividades, y la generación de redes de colaboración al interior y/o con otras áreas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimenta al personal a su cargo respecto de sus fortalezas y debilidades. • Formula los planes de desarrollo para las personas bajo su responsabilidad. • Coordina directamente la superación de brechas de desempeño con miras al logro de objetivos operacionales. • Desarrolla el proceso de evaluación del desempeño de las personas de su equipo, dentro de los plazos definidos. • Administra el plan de desarrollo de competencias de las personas del equipo, favoreciendo la reducción de brechas identificadas. • Determina acciones de capacitación y/o entrenamiento, pertinentes para la reducción de brechas identificadas, o para favorecer el desarrollo de habilidades requeridas por el proceso operacional del área de trabajo u organización. • Comunica claramente los estándares de desempeño de las personas bajo su responsabilidad. • Comunica efectivamente los resultados de la evaluación de desempeño. • Comunica las competencias y estándares de desempeño requeridos para la función que ejercen las personas bajo su responsabilidad. • Comunica los avances en el plan de desarrollo a las personas bajo su responsabilidad. • Apoya a las personas con necesidades especiales de capacitación/formación a través de orientaciones claras y precisas.
<p>Orientación al logro/Resultados: Es la capacidad para planear e implementar acciones que posibiliten efectivamente alcanzar los resultados y objetivos definidos. Esto implica ejercer su trabajo con iniciativa frente a los desafíos entregados, planificar y priorizar tareas, así como perseverar en la solución de las dificultades.</p>	
<p>Comunicación efectiva: Es la entrega/recepción de información en forma clara, oportuna y precisa, considerando las condiciones operacionales, y las características del interlocutor, utilizando argumentos que influyan positivamente en el logro de las tareas o funciones que se realizan en el área y la empresa</p>	

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

Conocimientos básicos

- Nociones de administración de personal
- Capacitación y desarrollo de las personas.
- Perfiles de cargo y competencias del equipo de trabajo (definiciones)
- Nociones de legalidad de contratos.

Conocimientos técnicos

- Técnicas y herramientas de evaluación de desempeño.
- Técnicas y herramientas de entrenamiento en el puesto de trabajo
- Técnicas y metodologías de evaluación de competencias
- Técnicas de retroalimentación

Conocimientos reglamentarios

- Evaluación de desempeño.
- Sistema de desarrollo de competencias.
- Políticas, normas y procedimientos de la Gerencia de RRHH

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Para la evaluación en situación real de trabajo

Para la evaluación simulada

- Previo a iniciar el proceso de observación en terreno se deberá coordinar para que el evaluador pueda observar el desarrollo de los criterios de desempeño cuando el trabajador esté efectivamente desarrollando las actividades claves que se señalan en el presente estándar.
- La observación en terreno se debe complementar con la evaluación simulada.
- Se deberán realizar a lo menos 2 observaciones en terreno, en diferentes momentos, que permitan medir el estado de la competencia considerando todas sus actividades claves.
- Cuando no sea posible observar el 100% de los criterios de desempeño en el proceso de evaluación en terreno, el evaluador deberá realizar preguntas relacionadas (con respuestas abiertas), para determinar si el trabajador es competente en los criterios de desempeño restantes.
- Las preguntas que realice el evaluador, deben poner al candidato en la situación que describe el criterio de desempeño, y éste deberá responder cómo actuaría en dicha situación. El evaluador deberá facilitar el proceso y a partir de las respuestas se deberá formar el juicio sobre el nivel de competencia que posee la persona observada.
- Durante la primera observación en terreno el evaluador debe retroalimentar al candidato en los aspectos que este puede potenciar o mejorar durante la segunda visita.
- Los instrumentos de observación para la evaluación en terreno se deben ajustar a los criterios de desempeño de cada actividad clave de la competencia.
- La evaluación del jefe directo y la autoevaluación deben usar de base los mismos elementos y criterios considerados para la evaluación en terreno.
- Incluir en el diseño de todos los instrumentos de evaluación las pautas de revisión.
- La evaluación de las competencias laborales considera la participación voluntaria, informada y comprometida del trabajador y la empresa.

- Es necesario que previo a la entrevista realizada al candidato se diseñen instrumentos de simulación para la evaluación de cada una de las actividades claves, incluyendo en el contenido todos los criterios de desempeño.
- Los instrumentos diseñados deben considerar la resolución de problemas, entrevista de incidentes críticos y/o preguntas con respuestas abiertas que el candidato deberá responder.
- Para la evaluación simulada se requiere que el evaluador exponga al candidato el contexto de cada actividad clave a evaluar, solicitándole posteriormente que describa cómo las desarrollaría y cuáles serían los pasos a seguir, exponiendo al candidato en diversas
- El candidato deberá presentar evidencias de lo expuesto, como por ejemplo trabajos ya realizados con anterioridad, explicando su participación en la generación de las mismas, de manera que permitan emitir un juicio respecto al nivel de competencia que él posee.

Nombre UCL: GESTIONAR EL PROPIO DESEMPEÑO

Código UCL: U-0400-3121-027-V02

Fecha de Vigencia: 31/01/2018

Estado Actual: Vigente

Actividades clave

1.- Planificar el tiempo personal

Criterios de Desempeño:

1. Identifica las tareas, funciones, estándares y metas del trabajo personal de acuerdo a las exigencias de la operación.
2. Planifica diaria y semanalmente las actividades bajo su responsabilidad, de acuerdo a exigencias de cumplimiento de metas, estándares y recursos disponibles.
3. Clasifica las actividades bajo su responsabilidad de acuerdo a prioridades, exigencias de la operación y las circunstancias del turno.
4. Modifica el plan de trabajo de acuerdo a cambios en las condiciones de la operación, sin alterar el cumplimiento de las metas.
5. Realiza las tareas y obligaciones dentro de los plazos acordados y de acuerdo a los estándares definidos.

2.- Desarrollar las propias habilidades y conocimientos

Criterios de Desempeño:

1. Fija los estándares de desempeño con la jefatura directa de acuerdo a las políticas y procedimientos de la empresa.
2. Realiza la identificación de las mejoras del desempeño mediante un proceso de evaluación que considera las opiniones de jefes, pares y colaboradores, según los procedimientos de la empresa.
3. Elabora el plan de perfeccionamiento y mejora del desempeño con la jefatura directa de acuerdo a los requerimientos, políticas y procedimientos de la empresa.
4. Realiza las actividades de mejora del desempeño de forma perseverante y de manera continua, de acuerdo al plan de perfeccionamiento, las políticas y procedimientos de la empresa.
5. Evalúa cualitativa y cuantitativamente los resultados del perfeccionamiento de acuerdo a los objetivos de mejora del desempeño.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Seguridad: Capacidad de realizar su trabajo manteniendo actitud proactiva hacia el autocuidado, que se traduce en la utilización constante de todos los equipos y elementos de seguridad respectivos, el cumplimiento de las normas, procedimientos, protocolos e instructivos relacionados con la seguridad, así como una constante evaluación y prevención de los riesgos asociados a las personas y los equipos en cada una de sus actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora la planificación considerando las medidas de seguridad requeridas para cada operación. • Se ocupa de desarrollar las habilidades y conocimientos asociados a procedimientos, normas y medidas de seguridad. • Incorpora en el plan de perfeccionamiento, la estrategias de transmisión de estándares de seguridad al equipo de trabajo. • Realiza la planificación del tiempo personal, en función de los requerimientos operacionales y plazos definidos. • Define tareas, funciones, estándares y metas del trabajo para conseguir resultados óptimos de la operación. • Define los estándares de desempeño, ateniéndose a los estándares exigidos en el plan de producción. • Evalúa las mejoras de desempeño, optimizando el uso del tiempo y recursos disponibles. • Elabora un plan de perfeccionamiento que optimice los recursos disponibles y responda a las exigencias definidas en el programa de producción. • Realiza una evaluación de los resultados optimizando el uso de tiempo.
<p>Productividad: Capacidad de orientarse hacia la obtención de los objetivos, dentro de los plazos y estándares de calidad establecidos, optimizando el uso del tiempo y recursos disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza modificaciones/actualizaciones al plan de trabajo de acuerdo a cambios en las condiciones de la operación, dirigiendo sus esfuerzos a alcanzar efectivamente los resultados establecidos. • Realiza actividades de cierre de brechas del desempeño, de acuerdo a los objetivos establecidos.
<p>Orientación al logro/Resultados: Es la capacidad para planear e implementar acciones que posibiliten efectivamente alcanzar los resultados y objetivos definidos. Esto implica ejercer su trabajo con iniciativa frente a los desafíos entregados, planificar y priorizar tareas, así como perseverar en la solución de las dificultades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organiza su tiempo, transmitiendo su disponibilidad al equipo, en forma clara y precisa. • Transmite instrucciones y/o metas de trabajo, en forma clara y precisa, identificando aquellos aspectos que puedan no haber quedado lo suficientemente claros, y definiendo nuevas formas para transmitir esta información de manera de favorecer la comprensión de su equipo.
<p>Comunicación efectiva: Es la entrega/recepción de información en forma clara, oportuna y precisa, considerando las condiciones operacionales, y las características del interlocutor, utilizando argumentos que influyan positivamente en el logro de las tareas o funciones que se realizan en el área y la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica su agenda de trabajo en consideración de las metas y objetivos del área, así como de los recursos humanos disponibles, favoreciendo el trabajo complementario y colaboración al interior del área de trabajo. • Coordinar y/o define acciones en conjunto con los distintos involucrados en la operación, identificando continuamente aspectos que incrementen el trabajo en equipo del área de trabajo.
<p>Trabajo en equipo/Coordinación: Capacidad de coordinar y/o definir acciones en conjunto con los distintos involucrados en la operación, en función de un despliegue mancomunado y efectivo de los recursos individuales para el logro de los objetivos operacionales, lo que implica cooperación y comunicación directa con las demás personas, la clarificación de roles y actividades, y la generación de redes de colaboración al interior y/o con otras áreas.</p>	

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

Conocimientos básicos

- Uso básico del computador.
- Estructura y organización de la empresa.
- Etapas del proceso productivo correspondiente.
- Proceso productivo e implicancias en calidad.

Conocimientos técnicos

- Técnicas de planificación y administración del tiempo personal.
- Indicadores, hitos de control definidos para el área.
- Sistemas de información y documentales relativos a gestión de calidad

Conocimientos reglamentarios

- Evaluación de desempeño.
- Sistema de desarrollo de competencias.
- Sistema de gestión de calidad de la empresa.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Para la evaluación en situación real de trabajo

- Previo a iniciar el proceso de observación en terreno se deberá coordinar para que el evaluador pueda observar el desarrollo de los criterios de desempeño cuando el trabajador esté efectivamente desarrollando las actividades claves que se señalan en el presente estándar.
- La observación en terreno se debe complementar con la evaluación simulada.
- Se deberán realizar a lo menos 2 observaciones en terreno, en diferentes momentos, que permitan medir el estado de la competencia considerando todas sus actividades claves.
- Cuando no sea posible observar el 100% de los criterios de desempeño en el proceso de evaluación en terreno, el evaluador deberá realizar preguntas relacionadas (con respuestas abiertas), para determinar si el trabajador es competente en los criterios de desempeño restantes.
- Las preguntas que realice el evaluador, deben poner al candidato en la situación que describe el criterio de desempeño, y éste deberá responder cómo actuaría en dicha situación. El evaluador deberá facilitar el proceso y a partir de las respuestas se deberá formar el juicio sobre el nivel de competencia que posee la persona observada.
- Durante la primera observación en terreno el evaluador debe retroalimentar al candidato en los aspectos que este puede potenciar o mejorar durante la segunda visita.
- Los instrumentos de observación para la evaluación en terreno se deben ajustar a los criterios de desempeño de cada actividad clave de la competencia.
- La evaluación del jefe directo y la autoevaluación deben usar de base los mismos elementos y criterios considerados para la evaluación en terreno.
- Incluir en el diseño de todos los instrumentos de evaluación las pautas de revisión.
- La evaluación de las competencias laborales considera la participación voluntaria, informada y comprometida del trabajador y la empresa.

Para la evaluación simulada

- Es necesario que previo a la entrevista realizada al candidato se diseñen instrumentos de simulación para la evaluación de cada una de las actividades claves, incluyendo en el contenido todos los criterios de desempeño.
- Los instrumentos diseñados deben considerar la resolución de problemas, entrevista de incidentes críticos y/o preguntas con respuestas abiertas que el candidato deberá responder.
- Para la evaluación simulada se requiere que el evaluador exponga al candidato el contexto de cada actividad clave a evaluar, solicitándole posteriormente que describa cómo las desarrollaría y cuáles serían los pasos a seguir, exponiendo al candidato en diversas situaciones para que demuestre su competencia.
- El candidato deberá presentar evidencias de lo expuesto, como por ejemplo trabajos ya realizados con anterioridad, explicando su participación en la generación de las mismas, de manera que permitan emitir un juicio respecto al nivel de competencia que él posee.

Nombre UCL: GESTIONAR LA CALIDAD

Código UCL: U-0400-3121-028-V02

Fecha de Vigencia: 31/01/2018

Estado Actual: Vigente

Actividades clave

1.- Auditar la calidad de insumos, procesos y productos

- Criterios de Desempeño:
1. Controla los insumos entregados por proveedores y contratistas, de acuerdo a los métodos y procedimientos de la empresa.
 2. Evalúa los servicios recibidos de proveedores y contratistas, de acuerdo a los métodos y procedimientos de la empresa.
 3. Audita en forma metódica la calidad de los procesos, según los procedimientos de la empresa
 4. Supervisa la aplicación de los procedimientos y normas de aseguramiento de la calidad regularmente y de modo personal, según los procedimientos de la empresa.
 5. Supervisa el cumplimiento de procedimientos y normas de calidad por parte de los contratistas, según los procedimientos de la empresa.
 6. Controla los productos entregados a los clientes, según los procedimientos de la empresa.
 7. Evalúa los servicios entregados a clientes de acuerdo a los requerimientos establecidos, las normas de calidad y los procedimientos de la empresa.

2.- Ejecutar programas de mejoramiento

- Criterios de Desempeño:
1. Planifica la ejecución de los programas de mejoramiento y nuevas prácticas de la empresa (seguridad, calidad, medio ambiente, etc.) con la jefatura directa, según los procedimientos de la empresa.
 2. Comunica los programas de mejoramiento de la empresa y nuevas prácticas a las personas bajo su responsabilidad, según los procedimientos de la empresa.
 3. Supervisa la estrategia de implementación de las nuevas prácticas a modo de asegurar su adquisición en las personas bajo su responsabilidad, según los procedimientos de la empresa.
 4. Elabora informes de avance de resultado de los programas de mejoramiento y nuevas prácticas, según los procedimientos de la empresa.
 5. Planifica las pruebas de proyectos de mejoramiento ejecutadas, registrándolas e informando metódicamente, según los procedimientos de la empresa.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Seguridad: Capacidad de realizar su trabajo manteniendo actitud proactiva hacia el autocuidado, que se traduce en la utilización constante de todos los equipos y elementos de seguridad respectivos, el cumplimiento de las normas, procedimientos, protocolos e instructivos relacionados con la seguridad, así como una constante evaluación y prevención de los riesgos asociados a las personas y los equipos en cada una de sus actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controla los insumos entregados, de acuerdo a normas y procedimientos de seguridad. • Supervisa el proceso de evaluación de calidad de acuerdo a normas y procedimientos de la empresa. • Elabora programas de mejoramiento considerando normas y procedimientos de seguridad. • Supervisa la implementación de nuevas prácticas controlando la puesta en práctica de medidas de seguridad. • Elabora informes especificando las novedades respecto a la seguridad de las operaciones. • Audita la calidad de insumos, procesos y productos en relación al cumplimiento de plazos y optimización del uso de tiempo y recursos disponibles. • Planifica la ejecución de programas de mejoramiento, optimizando el uso de tiempo y velando por el cumplimiento de los plazos establecidos. • Controla los servicios tercerizados de acuerdo a los objetivos programados. • Audita la calidad de los procesos, en función de los objetivos de la empresa. • Supervisa aplicación de los procedimientos y normas de aseguramiento de la calidad, perseverando en la solución de dificultades. • Supervisa estrategias de implementación de las nuevas prácticas, perseverando en la solución de dificultades y obtención de objetivos. • Planifica las pruebas de proyectos de mejoramiento ejecutadas, de acuerdo a los objetivos de la empresa. • Comunica en forma clara y precisa, según corresponda, correcciones necesarias de implementar a fin de asegurar la calidad de los insumos, procesos y productos del área de trabajo. • Comunica los procedimientos y objetivos de acciones de mejoramiento, a su equipo de trabajo, asegurando la disponibilidad de la información requerida para su implementación, desarrollo y/o evaluación. • Coordina y define acciones de auditoría para asegurar la calidad de los procesos, en función de los objetivos de la empresa. • Identifica aspectos de mejoramiento en las actividades operacionales del área de trabajo, que incrementen la colaboración y complementación del trabajo, y gestiona su implementación.
<p>Productividad: Capacidad de orientarse hacia la obtención de los objetivos, dentro de los plazos y estándares de calidad establecidos, optimizando el uso del tiempo y recursos disponibles.</p>	
<p>Orientación al logro/Resultados: Es la capacidad para planear e implementar acciones que posibiliten efectivamente alcanzar los resultados y objetivos definidos. Esto implica ejercer su trabajo con iniciativa frente a los desafíos entregados, planificar y priorizar tareas, así como perseverar en la solución de las dificultades.</p>	
<p>Comunicación efectiva: Es la entrega/recepción de información en forma clara, oportuna y precisa, considerando las condiciones operacionales, y las características del interlocutor, utilizando argumentos que influyan positivamente en el logro de las tareas o funciones que se realizan en el área y la empresa.</p>	
<p>Trabajo en equipo/Coordinación: Capacidad de coordinar y/o definir acciones en conjunto con los distintos involucrados en la operación, en función de un despliegue mancomunado y efectivo de los recursos individuales para el logro de los objetivos operacionales, lo que implica cooperación y comunicación directa con las demás personas, la clarificación de roles y actividades, y la generación de redes de colaboración al interior y/o con otras áreas.</p>	

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

Conocimientos básicos

- Leer y escribir informes.
- Calcular datos y aplicar formulas estadísticas básicas
- Proceso productivo e implicancias en calidad
- Nociones de gestión de calidad de los procesos productivos

Conocimientos técnicos

- Ley de Subcontratación

- Administración de Contratos
- Programas de mejoramiento de la empresa.
- Sistemas de gestión de calidad de la empresa.
- Indicadores, hitos de control definidos para la empresa
- Sistemas e instrumentos de control de calidad definidos

Conocimientos reglamentarios

- Auditoria de insumos, procesos y productos / servicios.
- Programas de mejoramiento de la empresa.
- Normas de calidad de la empresa.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	
Para la evaluación en situación real de trabajo	Para la evaluación simulada
<ul style="list-style-type: none"> • Previo a iniciar el proceso de observación en terreno se deberá coordinar para que el evaluador pueda observar el desarrollo de los criterios de desempeño cuando el trabajador esté efectivamente desarrollando las actividades claves que se señalan en el presente estándar. • La observación en terreno se debe complementar con la evaluación simulada. • Se deberán realizar a lo menos 2 observaciones en terreno, en diferentes momentos, que permitan medir el estado de la competencia considerando todas sus actividades claves. • Cuando no sea posible observar el 100% de los criterios de desempeño en el proceso de evaluación en terreno, el evaluador deberá realizar preguntas relacionadas (con respuestas abiertas), para determinar si el trabajador es competente en los criterios de desempeño restantes. • Las preguntas que realice el evaluador, deben poner al candidato en la situación que describe el criterio de desempeño, y éste deberá responder cómo actuaría en dicha situación. El evaluador deberá facilitar el proceso y a partir de las respuestas se deberá formar el juicio sobre el nivel de competencia que posee la persona observada. • Durante la primera observación en terreno el evaluador debe retroalimentar al candidato en los aspectos que este puede potenciar o mejorar durante la segunda visita. • Los instrumentos de observación para la evaluación en terreno se deben ajustar a los criterios de desempeño de cada actividad clave de la competencia. • La evaluación del jefe directo y la autoevaluación deben usar de base los mismos elementos y criterios considerados para la evaluación en terreno. • Incluir en el diseño de todos los instrumentos de evaluación las pautas de revisión. • La evaluación de las competencias laborales considera la participación voluntaria, informada y comprometida del trabajador y la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario que previo a la entrevista realizada al candidato se diseñen instrumentos de simulación para la evaluación de cada una de las actividades claves, incluyendo en el contenido todos los criterios de desempeño. • Los instrumentos diseñados deben considerar la resolución de problemas, entrevista de incidentes críticos y/o preguntas con respuestas abiertas que el candidato deberá responder. • Para la evaluación simulada se requiere que el evaluador exponga al candidato el contexto de cada actividad clave a evaluar, solicitándole posteriormente que describa cómo las desarrollaría y cuáles serían los pasos a seguir, exponiendo al candidato en diversas situaciones para que demuestre su competencia. • El candidato deberá presentar evidencias de lo expuesto, como por ejemplo trabajos ya realizados con anterioridad, explicando su participación en la generación de las mismas, de manera que permitan emitir un juicio respecto al nivel de competencia que él posee.
<p>Nombre UCL: GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL TURNO Código UCL: U-0400-3121-029-V02 Fecha de Vigencia: 31/01/2018 Estado Actual: Vigente</p>	
<p>Actividades clave</p>	
<p>1.- Administrar información</p>	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica la información requerida para el proceso de control de las operaciones en las fuentes adecuadas y confiables. 2. Registra la información en los sistemas establecidos a modo de facilitar el análisis y la correcta toma de decisiones. 3. Revisa la validez y confiabilidad de la información de acuerdo a criterios, parámetros o estándares que validen su veracidad. 4. Aplica medidas correctivas ante contradicciones, errores, ambigüedades, inconsistencias o falta de información, según procedimientos de la empresa. 5. Acuerda los requerimientos de información y forma de presentación con los destinatarios, según los procedimientos de la empresa. 6. Elabora informes según los requerimientos acordados con los destinatarios. 7. Verifica la recepción y comprensión de la información por parte de los destinatarios con posterioridad a su entrega. 8. Administra la información en sistemas pertinentes (tabla de registro, cuadros de clasificación, gráficos y otras técnicas), según los procedimientos de la empresa.

Nombre UCL: GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL TURNO	
Código UCL: U-0400-3121-029-V02	
Fecha de Vigencia: 31/01/2018	Estado Actual: Vigente

Actividades clave	
2.- Recibir y entregar turno	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica las condiciones y requerimientos operacionales a la entrada del turno, determinando los cursos de acción a seguir para asegurar la optimización de los recursos humanos y técnicos en función de los objetivos operacionales. 2. Coordina con instancias superiores y otras áreas, las acciones a seguir, de modo de asegurar los objetivos operacionales, según programación del área. 3. Verifica que toda la información relevante que transcurre durante el turno, vaya quedando debidamente registrada, de modo de entregar todos los datos requeridos para que el turno entrante pueda interiorizarse rápidamente de las condiciones de operación. 4. Transmite al turno entrante las condiciones operacionales y situaciones especiales que se puedan presentar, facilitando la toma de decisiones.
3.- Coordinar actividades con la jefatura	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora el plan de trabajo diario y semanal incorporando los requerimientos demandados por la jefatura y/o situaciones especiales que afecten los parámetros y metas de operación. 2. Facilita la toma de decisiones, entregando información clara a la jefatura, y coordinando líneas de acción en función del aseguramiento de los objetivos operacionales y el mejoramiento continuo del área. 3. Informa el avance en el cumplimiento de las metas operacionales y cumplimiento del plan de trabajo a la jefatura en el momento y lugar apropiado, según procedimientos de la empresa. 4. Elabora los informes, rutinarios y extraordinarios, requeridos por la jefatura, según requerimientos acordados. 5. Coordina la asistencia a las instancias y reuniones con la jefatura en forma total y puntual de acuerdo a los procedimientos de la empresa.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta

<p>Seguridad: Capacidad de realizar su trabajo manteniendo actitud proactiva hacia el autocuidado, que se traduce en la utilización constante de todos los equipos y elementos de seguridad respectivos, el cumplimiento de las normas, procedimientos, protocolos e instructivos relacionados con la seguridad, así como una constante evaluación y prevención de los riesgos asociados a las personas y los equipos en cada una de sus actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la información asociada a la seguridad para el proceso de control de las operaciones. • Realiza análisis y aplica medias correctivas respecto a la información asociada a procedimientos y normas de seguridad. • Elabora informes especificando las novedades respecto a la seguridad de las operaciones. • Identifica los requerimientos de seguridad (EPP) asociados a turno que realizará. • Define las medidas de seguridad a asumir al comienzo del turno. • Elabora el plan de trabajo diario considerando la normativa y procedimientos de seguridad de la empresa. • Elabora informes especificando las novedades respecto a la seguridad de las operaciones. • Implementa medidas correctivas ante información errónea que refiera a plazos y productividad de las operaciones.
<p>Productividad: Capacidad de orientarse hacia la obtención de los objetivos, dentro de los plazos y estándares de calidad establecidos, optimizando el uso del tiempo y recursos disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura que la información respecto a la productividad del sistema quede detalladamente registrada. • Facilita la toma de decisiones optimizando el uso de tiempo. • Informa el avance del cumplimiento de las metas y plazos establecidos por el plan de producción.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Comunicación efectiva: Es la entrega/recepción de información en forma clara, oportuna y precisa, considerando las condiciones operacionales, y las características del interlocutor, utilizando argumentos que influyan positivamente en el logro de las tareas o funciones que se realizan en el área y la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registra la información en forma clara y precisa en los sistemas de registro establecidos. • Acuerda clara y oportunamente los requerimientos de información. • Coordina las acciones a seguir, asegurando los objetivos operacionales, a través de una comunicación clara y precisa. • Transmite al turno entrante las condiciones operacionales y situaciones especiales que se puedan presentar. • Informa claramente los estados de avance respecto las metas operacionales y cumplimiento del plan de trabajo. • Administra la información del turno de acuerdo a los plazos y procedimientos definidos en la organización. • Realiza la recepción y entrega del turno de acuerdo a procedimiento, incrementando de ser necesario el tiempo normal de la tarea, a fin de asegurar una completa comprensión de la información recibida y entregada a su par. • Coordina las actividades de trabajo con su jefatura en consideración del logro de las metas y objetivos definidos para el periodo. • Administra la información del turno, favoreciendo una ágil comprensión de lo acontecido por parte de su par entrante. • Recibe y/o entrega el turno de trabajo, favoreciendo la continuidad operacional del área de trabajo. • Coordina actividades de trabajo con su jefatura, en consideración de los recursos humanos disponibles, habilidades de éstos y complejidad de las tareas a realizar.
<p>Orientación al logro/Resultados: Es la capacidad para planear e implementar acciones que posibiliten efectivamente alcanzar los resultados y objetivos definidos. Esto implica ejercer su trabajo con iniciativa frente a los desafíos entregados, planificar y priorizar tareas, así como perseverar en la solución de las dificultades.</p>	
<p>Trabajo en equipo/Coordinación: Capacidad de coordinar y/o definir acciones en conjunto con los distintos involucrados en la operación, en función de un despliegue mancomunado y efectivo de los recursos individuales para el logro de los objetivos operacionales, lo que implica cooperación y comunicación directa con las demás personas, la clarificación de roles y actividades, y la generación de redes de colaboración al interior y/o con otras áreas.</p>	

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

Conocimientos básicos

- Estructura y organización de la empresa.
- Etapas del proceso productivo correspondiente.
- Elaboración de informes
- Uso básico del computador.

Conocimientos técnicos

- Técnicas y herramientas de administración de información.
- Calculo de distribuciones de tiempo.
- Comportamiento de cada variable de proceso, las relaciones entre ellas y el proceso final.
- Preparación de actividades.
- Aplicación de metodologías de planificación y control operacional (Carta de Control, Carta Gantt, entre otros)

Conocimientos reglamentarios

- Procedimientos de registro, mantención y actualización de información del turno.
- Procedimientos relacionados con la organización operacional
- Recepción y entrega de turno.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Para la evaluación en situación real de trabajo

- Previo a iniciar el proceso de observación en terreno se deberá coordinar para que el evaluador pueda observar el desarrollo de los criterios de desempeño cuando el trabajador esté efectivamente desarrollando las actividades claves que se señalan en el presente estándar.
- La observación en terreno se debe complementar con la evaluación simulada.
- Se deberán realizar a lo menos 2 observaciones en terreno, en diferentes momentos, que permitan medir el estado de la competencia considerando todas sus actividades claves.
- Cuando no sea posible observar el 100% de los criterios de desempeño en el proceso de evaluación en terreno, el evaluador deberá realizar preguntas relacionadas (con respuestas abiertas), para determinar si el trabajador es competente en los criterios de desempeño restantes.
- Las preguntas que realice el evaluador, deben poner al candidato en la situación que describe el criterio de desempeño, y éste deberá responder cómo actuaría en dicha situación. El evaluador deberá facilitar el proceso y a partir de las respuestas se deberá formar el juicio sobre el nivel de competencia que posee la persona observada.
- Durante la primera observación en terreno el evaluador debe retroalimentar al candidato en los aspectos que este puede potenciar o mejorar durante la segunda visita.
- Los instrumentos de observación para la evaluación en terreno se deben ajustar a los criterios de desempeño de cada actividad clave de la competencia.
- La evaluación del jefe directo y la autoevaluación deben usar de base los mismos elementos y criterios considerados para la evaluación en terreno.
- Incluir en el diseño de todos los instrumentos de evaluación las pautas de revisión.
- La evaluación de las competencias laborales considera la participación voluntaria, informada y comprometida del trabajador y la empresa.

Para la evaluación simulada

- Es necesario que previo a la entrevista realizada al candidato se diseñen instrumentos de simulación para la evaluación de cada una de las actividades claves, incluyendo en el contenido todos los criterios de desempeño.
- Los instrumentos diseñados deben considerar la resolución de problemas, entrevista de incidentes críticos y/o preguntas con respuestas abiertas que el candidato deberá responder.
- Para la evaluación simulada se requiere que el evaluador exponga al candidato el contexto de cada actividad clave a evaluar, solicitándole posteriormente que describa cómo las desarrollaría y cuáles serían los pasos a seguir, exponiendo al candidato en diversas situaciones para que demuestre su competencia.
- El candidato deberá presentar evidencias de lo expuesto, como por ejemplo trabajos ya realizados con anterioridad, explicando su participación en la generación de las mismas, de manera que permitan emitir un juicio respecto al nivel de competencia que él posee.

Nombre UCL: GESTIONAR LA SEGURIDAD

Código UCL: U-0400-3121-030-V02

Fecha de Vigencia: 31/01/2018

Estado Actual: Vigente

Actividades clave

- Criterios de Desempeño:
1. Corroborar con Supervisión de otros turnos la condición global de seguridad para su área, y las demás de la faena, resguardando con previsión la generación de condiciones de riesgo, según normativas y políticas de seguridad de la empresa.
 2. Verifica la disponibilidad de los elementos de protección personal, según normativas de seguridad y procedimientos de la empresa.
 3. Supervisa el correcto uso de los elementos de protección personal por todas las personas bajo su responsabilidad, de acuerdo a los procedimientos y normas de la empresa.
 4. Revisa las condiciones del lugar de trabajo, de modo de identificar posibles factores y situaciones de riesgo, según los procedimientos de la empresa.
 5. Aplica los sistemas de control de riesgo en forma rigurosa a modo de prevenir incidentes, según los procedimientos de la empresa.
 6. Transmite a los trabajadores los principios y valores de la seguridad, fomentando una cultura de autocuidado al interior de su equipo de trabajo.
 7. Efectúa charlas de seguridad transmitiendo aspectos específicos de seguridad a los trabajadores a su cargo, de acuerdo a normativas y políticas de seguridad de la empresa.
 8. Previene situaciones que pongan en riesgo la seguridad de las personas y los equipos, inspeccionando y constatando constantemente las condiciones de operación, transmitiendo a instancias superiores y encargados de seguridad ante cualquier condición que pudiese traducirse en un aspecto riesgoso, de acuerdo a normativas y políticas de seguridad de la empresa.
- 1.- Gestionar la seguridad de su área

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Seguridad: Capacidad de realizar su trabajo manteniendo actitud proactiva hacia el autocuidado, que se traduce en la utilización constante de todos los equipos y elementos de seguridad respectivos, el cumplimiento de las normas, procedimientos, protocolos e instructivos relacionados con la seguridad, así como una constante evaluación y prevención de los riesgos asociados a las personas y los equipos en cada una de sus actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa la correcta utilización de elementos de protección personal. • Evalúa las condiciones de seguridad del entorno de trabajo, manteniendo una actitud proactiva hacia el autocuidado y cuidado de los demás. • Chequea la disponibilidad de elementos de protección personal y supervisa la correcta utilización de estos en el personal bajo su responsabilidad. • Identifica los factores relacionados con los incidentes laborales. • Implementa acciones correctivas para evitar la repetición de incidentes laborales. • Transmite al personal bajo su cargo las normas, principios y valores de seguridad. • Gestiona los sistemas de control de riesgo, optimizando el uso de tiempo. • Asegura la disponibilidad de elementos de seguridad dentro de los plazos requeridos. • Realiza eficientemente las charlas de seguridad, optimizando el uso de tiempo y recursos disponibles. • Comunica oportunamente a los trabajadores los requisitos de seguridad para las diferentes labores productivas. • Comunica inmediatamente los incidentes laborales ocurridos. • Comunica oportuna y precisamente los métodos de prevención de incidentes laborales.
<p>Productividad: Capacidad de orientarse hacia la obtención de los objetivos, dentro de los plazos y estándares de calidad establecidos, optimizando el uso del tiempo y recursos disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina las actividades de trabajo, en consideración de los procedimientos de seguridad establecidos. • Define roles y responsabilidades dentro de área de trabajo, en consideración de posibles situaciones de riesgo. • Implementa acciones de mejoramiento tendientes a minimizar riesgos y/o situaciones riesgosas dentro del área de trabajo. • Controla indicadores de gestión de seguridad, del área de trabajo, dentro de los rangos establecidos en la organización.
<p>Comunicación efectiva: la entrega/recepción de información en forma clara, oportuna y precisa, considerando las condiciones operacionales, y las características del interlocutor, utilizando argumentos que influyan positivamente en el logro de las tareas o funciones que se realizan en el área y la empresa.</p>	
<p>Trabajo en equipo/Coordinación: Capacidad de coordinar y/o definir acciones en conjunto con los distintos involucrados en la operación, en función de un despliegue mancomunado y efectivo de los recursos individuales para el logro de los objetivos operacionales, lo que implica cooperación y comunicación directa con las demás personas, la clarificación de roles y actividades, y la generación de redes de colaboración al interior y/o con otras áreas.</p>	
<p>Orientación al logro/Resultados: Es la capacidad para planear e implementar acciones que posibiliten efectivamente alcanzar los resultados y objetivos definidos. Esto implica ejercer su trabajo con iniciativa frente a los desafíos entregados, planificar y priorizar tareas, así como perseverar en la solución de las dificultades.</p>	

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

Conocimientos básicos

- Sistemas y programas propios de la empresa, que se aplican en su área de trabajo
- Procesos Mineros.
- Gestión de seguridad y salud ocupacional.
- Peligros y riesgos asociados a la ejecución de labores productivas.
- Estadística descriptiva.

Conocimientos técnicos

- Primeros auxilios.
- Análisis causal.
- Técnicas de medición y análisis de variables.
- Riesgo eléctrico.
- Higiene industrial.
- Metodologías de investigación de incidentes.

Conocimientos reglamentarios

- Planes de emergencia en caso de derrumbes, incendios, accidentes, terremotos, entre otros.
- Procedimientos de gestión de seguridad y salud ocupacional de faena.
- Decreto 594 sobre límites de exposición a agentes dañinos.
- Ley 17.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	
Para la evaluación en situación real de trabajo	Para la evaluación simulada
<ul style="list-style-type: none"> • Previo a iniciar el proceso de observación en terreno se deberá coordinar para que el evaluador pueda observar el desarrollo de los criterios de desempeño cuando el trabajador esté efectivamente desarrollando las actividades claves que se señalan en el presente estándar. • La observación en terreno se debe complementar con la evaluación simulada. • Se deberán realizar a lo menos 2 observaciones en terreno, en diferentes momentos, que permitan medir el estado de la competencia considerando todas sus actividades claves. • Cuando no sea posible observar el 100% de los criterios de desempeño en el proceso de evaluación en terreno, el evaluador deberá realizar preguntas relacionadas (con respuestas abiertas), para determinar si el trabajador es competente en los criterios de desempeño restantes. • Las preguntas que realice el evaluador, deben poner al candidato en la situación que describe el criterio de desempeño, y éste deberá responder cómo actuaría en dicha situación. El evaluador deberá facilitar el proceso y a partir de las respuestas se deberá formar el juicio sobre el nivel de competencia que posee la persona observada. • Durante la primera observación en terreno el evaluador debe retroalimentar al candidato en los aspectos que este puede potenciar o mejorar durante la segunda visita. • Los instrumentos de observación para la evaluación en terreno se deben ajustar a los criterios de desempeño de cada actividad clave de la competencia. • La evaluación del jefe directo y la autoevaluación deben usar de base los mismos elementos y criterios considerados para la evaluación en terreno. • Incluir en el diseño de todos los instrumentos de evaluación las pautas de revisión. • La evaluación de las competencias laborales considera la participación voluntaria, informada y comprometida del trabajador y la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario que previo a la entrevista realizada al candidato se diseñen instrumentos de simulación para la evaluación de cada una de las actividades claves, incluyendo en el contenido todos los criterios de desempeño. • Los instrumentos diseñados deben considerar la resolución de problemas, entrevista de incidentes críticos y/o preguntas con respuestas abiertas que el candidato deberá responder. • Para la evaluación simulada se requiere que el evaluador exponga al candidato el contexto de cada actividad clave a evaluar, solicitándole posteriormente que describa cómo las desarrollaría y cuáles serían los pasos a seguir, exponiendo al candidato en diversas situaciones para que demuestre su competencia. • El candidato deberá presentar evidencias de lo expuesto, como por ejemplo trabajos ya realizados con anterioridad, explicando su participación en la generación de las mismas, de manera que permitan emitir un juicio respecto al nivel de competencia que él posee.

Nombre UCL: GESTIONAR RESULTADOS OPERACIONALES	
Código UCL: U-0400-3121-031-V02	
Fecha de Vigencia: 31/01/2018	Estado Actual: Vigente
Actividades clave	
1.- Supervisar el cumplimiento del plan operacional	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recopila la información relevante para programar las actividades del turno, en forma completa y rigurosa, recurriendo a fuentes confiables y solicitando aclaraciones en caso de ambigüedades, según condiciones operacionales y procedimientos de la empresa. 2. Define objetivos, metas e indicadores (costos, trazabilidad y rendimiento de quipos, parámetros de operación, etc) de resultados del plan operacional, fijándoles claramente con la jefatura directa, según los procedimientos de la empresa. 3. Define estrategia operacional en base a: análisis estadísticos de resultados operacionales, Informes de Ingeniería, condiciones operacionales, etc., buscando la optimización de los resultados operacionales, según programa de producción y metas de la empresa. 4. Supervisa el cumplimiento del plan de acción y los objetivos y metas, directa y personalmente de acuerdo a las exigencias de la operación, según los procedimientos de la empresa. 5. Informa permanente y claramente a jefatura respecto de hechos relevantes (coordinaciones mayores, desviaciones en el logro de objetivos, metas e indicadores del plan operacional en relación a lo fijado, etc.), según organigrama y procedimientos de la empresa. 6. Efectúa adecuaciones al plan de acción y a la organización del trabajo, de forma flexible, según exigencias de la operación y procedimientos de la empresa. 7. Coordina con unidades contiguas eventuales ajustes que permitan optimizar indicadores de proceso, según programa de producción y modelo de negocio. 8. Revisa frecuentemente el uso adecuado y correcto de los recursos en el lugar de las operaciones, según los procedimientos de la empresa.

Nombre UCL: GESTIONAR RESULTADOS OPERACIONALES	
Código UCL: U-0400-3121-031-V02	
Fecha de Vigencia: 31/01/2018	Estado Actual: Vigente
Actividades clave	
2.- Controlar los indicadores del área	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica las metas, resultados y objetivos establecidos para su área de trabajo, según plan de producción y convenios de desempeño de la empresa. 2. Aporta información técnica para la gestión de indicadores de su área (costos, trazabilidad y rendimiento de quipos, parámetros de operación, etc), según plan de producción, metas del área y objetivos de la organización. 3. Identifica recursos humanos, recursos materiales y condiciones del entorno que inciden en el logro de las metas y objetivos establecidos, según condiciones operacionales, plan de producción y convenios de desempeño de la empresa. 4. Verifica parámetros de entrada identificando: valores específicos (P.Ej: ley, flujo, cantidad, características del producto, etc.), según condiciones operacionales, programa de producción y modelo de negocio. 5. Monitorea periódicamente el conjunto de indicadores (costos, trazabilidad y rendimiento de quipos, parámetros de operación, etc) de gestión de su área, según condiciones operacionales plan de producción y convenios de desempeño de la empresa. 6. Identifica brechas de desempeño que afectan el logro de las metas y objetivos de su área, (costos, trazabilidad y rendimiento de quipos, parámetros de operación, etc), definiendo acciones correctivas y de mejora, según condiciones operacionales plan de producción y convenios de desempeño del empresa.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta

<p>Seguridad: Capacidad de realizar su trabajo manteniendo actitud proactiva hacia el autocuidado, que se traduce en la utilización constante de todos los equipos y elementos de seguridad respectivos, el cumplimiento de las normas, procedimientos, protocolos e instructivos relacionados con la seguridad, así como una constante evaluación y prevención de los riesgos asociados a las personas y los equipos en cada una de sus actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la información asociada a procedimientos de seguridad, requerida para la supervisión del plan operacional. • Supervisa el cumplimiento del plan operación en relación a los procedimientos, normas y medidas de seguridad exigidas en la operación. • Identifica brechas asociadas a la seguridad, implementando medias correctivas. • Monitorea indicadores del área, detectando irregularidades o desperfectos que puedan representar un riesgo para las personas, equipos y medio ambiente. • Establece objetivos, metas e indicadores en relación a los plazos establecidos en el plan de producción. • Elabora estrategia operacional, considerando la optimización del uso de tiempo y recursos disponibles.
<p>Productividad: Capacidad de orientarse hacia la obtención de los objetivos, dentro de los plazos y estándares de calidad establecidos, optimizando el uso del tiempo y recursos disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establece objetivos, metas e indicadores en relación a los plazos establecidos en el plan de producción. • Chequea los parámetros de entrada, de acuerdo a los rangos establecidos en el plan de producción. • Elabora un plan de acción y de organización de trabajo que faciliten el logro de los objetivos y metas fijados. • Diseña el plan de acción y la organización del trabajo, según exigencias de la operación.
<p>Orientación al logro/Resultados: Es la capacidad para planear e implementar acciones que posibiliten efectivamente alcanzar los resultados y objetivos definidos. Esto implica ejercer su trabajo con iniciativa frente a los desafíos entregados, planificar y priorizar tareas, así como perseverar en la solución de las dificultades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las variables que inciden en el logro de las metas y objetivos establecidos. • Define acciones correctivas y de mejora, de acuerdo a brechas de desempeño identificadas. • Define estrategias operacionales para el logro de resultados productivos.
<p>Comunicación efectiva: Es la entrega/recepción de información en forma clara, oportuna y precisa, considerando las condiciones operacionales, y las características del interlocutor, utilizando argumentos que influyan positivamente en el logro de las tareas o funciones que se realizan en el área y la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica en forma clara y precisa, las metas y objetivos definidos para el periodo, así como los avances alcanzados a la fecha. • Monitorea constantemente los indicadores del área, y comunica en forma clara y precisa, correcciones frente a indicadores deficitarios.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Trabajo en equipo/Coordinación: Capacidad de coordinar y/o definir acciones en conjunto con los distintos involucrados en la operación, en función de un despliegue mancomunado y efectivo de los recursos individuales para el logro de los objetivos operacionales, lo que implica cooperación y comunicación directa con las demás personas, la clarificación de roles y actividades, y la generación de redes de colaboración al interior y/o con otras áreas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organiza las actividades operacionales, evitando desviaciones que afecten el cumplimiento del plan operacional. • Establece roles y responsabilidades para las personas del equipo de trabajo. • Coordina con todos los actores pertinentes la mantención de los indicadores del área dentro de los rangos esperados, o su incremento por sobre las metas definidas.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

Conocimientos básicos

- Elaboración e interpretación de informes técnicos
- Calcular datos y aplicar formulas estadísticas básicas.
- Riesgos críticos del área
- Aspectos de seguridad operacional

Conocimientos técnicos

- Interpretación de tableros de control del área
- Elaboración de planes de acción y organización del trabajo.
- Técnicas y herramientas de planificación operacional.
- Técnicas y métodos de análisis estadísticos básicos.
- Modelo de gestión de la empresa.
- Conocimiento avanzado de las operaciones de la(s) planta(s) (operaciones unitarias del proceso).
- Control de gestión

Conocimientos reglamentarios

- Códigos de ética y comportamiento de la empresa
- Procedimientos de emergencia del área
- Ley de subcontratación
- Manejo de materiales y recursos específicos.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Para la evaluación en situación real de trabajo

- Previo a iniciar el proceso de observación en terreno se deberá coordinar para que el evaluador pueda observar el desarrollo de los criterios de desempeño cuando el trabajador esté efectivamente desarrollando las actividades claves que se señalan en el presente estándar.
- La observación en terreno se debe complementar con la evaluación simulada.
- Se deberán realizar a lo menos 2 observaciones en terreno, en diferentes momentos, que permitan medir el estado de la competencia considerando todas sus actividades claves.
- Cuando no sea posible observar el 100% de los criterios de desempeño en el proceso de evaluación en terreno, el evaluador deberá realizar preguntas relacionadas (con respuestas abiertas), para determinar si el trabajador es competente en los criterios de desempeño restantes.
- Las preguntas que realice el evaluador, deben poner al candidato en la situación que describe el criterio de desempeño, y éste deberá responder cómo actuaría en dicha situación. El evaluador deberá facilitar el proceso y a partir de las respuestas se deberá formar el juicio sobre el nivel de competencia que posee la persona observada.
- Durante la primera observación en terreno el evaluador debe retroalimentar al candidato en los aspectos que este puede potenciar o mejorar durante la segunda visita.
- Los instrumentos de observación para la evaluación en terreno se deben ajustar a los criterios de desempeño de cada actividad clave de la competencia.
- La evaluación del jefe directo y la autoevaluación deben usar de base los mismos elementos y criterios considerados para la evaluación en terreno.
- Incluir en el diseño de todos los instrumentos de evaluación las pautas de revisión.
- La evaluación de las competencias laborales considera la participación voluntaria, informada y comprometida del trabajador y la empresa.

Para la evaluación simulada

- Es necesario que previo a la entrevista realizada al candidato se diseñen instrumentos de simulación para la evaluación de cada una de las actividades claves, incluyendo en el contenido todos los criterios de desempeño.
- Los instrumentos diseñados deben considerar la resolución de problemas, entrevista de incidentes críticos y/o preguntas con respuestas abiertas que el candidato deberá responder.
- Para la evaluación simulada se requiere que el evaluador exponga al candidato el contexto de cada actividad clave a evaluar, solicitándole posteriormente que describa cómo las desarrollaría y cuáles serían los pasos a seguir, exponiendo al candidato en diversas situaciones para que demuestre su competencia.
- El candidato deberá presentar evidencias de lo expuesto, como por ejemplo trabajos ya realizados con anterioridad, explicando su participación en la generación de las mismas, de manera que permitan emitir un juicio respecto al nivel de competencia que él posee.

Nombre UCL: SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS

Código UCL: U-0400-3121-032-V02

Fecha de Vigencia: 31/01/2018

Estado Actual: Vigente

Actividades clave

1.- Administrar información del personal	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registra la información necesaria de las personas bajo su responsabilidad almacenándola oportunamente en los sistemas, según procedimientos de la empresa. 2. Informa las irregularidades en el cumplimiento de normas de las personas bajo su responsabilidad a la jefatura directa, según los procedimientos de la empresa. 3. Elabora informes de las tendencias del comportamiento administrativo de las personas bajo su responsabilidad, según los procedimientos de la empresa. 4. Coordina con proveedores y clientes la transferencia de la información administrativa de las personas bajo su responsabilidad, según los procedimientos de la empresa.
2.- Supervisar el rendimiento y productividad de las personas	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunica las metas, estándares de rendimiento y productividad con las personas y el equipo, según los procedimientos de la empresa. 2. Asigna las tareas, instrucciones y consideraciones operativas de acuerdo a las capacidades de las personas, según los procedimientos de la empresa. 3. Revisa el cumplimiento de las tareas y plazos asignados durante las operaciones, según los procedimientos de la empresa. 4. Evalúa el rendimiento y productividad de las personas en relación a las metas y estándares establecidos en los sistemas de Gestión del desempeño, según normativas y políticas de la empresa. 5. Reconoce los aciertos y logros en el rendimiento destacándolos formalmente, según los procedimientos de la empresa. 6. Analiza los errores y las insuficiencias en el rendimiento buscando las vías de mejoramiento, en coordinación con los encargados de Gestión de Personas en la organización, según políticas de la empresa. 7. Corrige los errores y las insuficiencias en el rendimiento explicando el modo correcto de proceder, según los procedimientos de la empresa.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Seguridad: Capacidad de realizar su trabajo manteniendo actitud proactiva hacia el autocuidado, que se traduce en la utilización constante de todos los equipos y elementos de seguridad respectivos, el cumplimiento de las normas, procedimientos, protocolos e instructivos relacionados con la seguridad, así como una constante evaluación y prevención de los riesgos asociados a las personas y los equipos en cada una de sus actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los riesgos de las labores realizadas por su equipo de trabajo, para administrar la información del personal. • Evalúa las conductas asociadas a la seguridad del personal bajo su responsabilidad, registrándolas en los sistemas. • Informa al jefe de turno las faltas en seguridad, observadas en el personal bajo su responsabilidad. • Asigna tareas considerando el nivel de desarrollo de competencias asociadas a la seguridad. • Define estándar de desempeño considerando las normas y protocolos de seguridad exigidos por la empresa. • Retroalimenta al personal sobre los resultados de evaluación relacionados con seguridad. • Realiza la administración de la información del personal, en función de los requerimientos operacionales y plazos definidos.
<p>Productividad: Capacidad de orientarse hacia la obtención de los objetivos, dentro de los plazos y estándares de calidad establecidos, optimizando el uso del tiempo y recursos disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las tareas, funciones, estándares y metas del personal bajo su cargo, para conseguir resultados óptimos de la operación. • Aplica métodos de evaluación dentro de los plazos establecidos. • Define posibles mejoras en el desempeño que permitan optimizar el uso de tiempo en el equipo de trabajo. • Gestiona con proveedores y clientes la transferencia de la información administrativa de las personas bajo su responsabilidad para cumplir plenamente con lo establecido. • Evalúa el rendimiento y productividad de las personas, en función de los objetivos operacionales. • Destaca formalmente los logros en el rendimiento de las personas, a fin de fortalecer las conductas que posibilitan el logro de objetivos. • Entrega instrucciones operativas de acuerdo a las capacidades de las personas a fin de posibilitar el logro de objetivos. • Registra la información en forma clara y precisa en los sistemas de registro establecidos.
<p>Orientación al logro/Resultados: Es la capacidad para planear e implementar acciones que posibiliten efectivamente alcanzar los resultados y objetivos definidos. Esto implica ejercer su trabajo con iniciativa frente a los desafíos entregados, planificar y priorizar tareas, así como perseverar en la solución de las dificultades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Destaca formalmente los logros en el rendimiento de las personas, a fin de fortalecer las conductas que posibilitan el logro de objetivos. • Entrega instrucciones operativas de acuerdo a las capacidades de las personas a fin de posibilitar el logro de objetivos. • Registra la información en forma clara y precisa en los sistemas de registro establecidos.
<p>Comunicación efectiva: Es la entrega/recepción de información en forma clara, oportuna y precisa, considerando las condiciones operacionales, y las características del interlocutor, utilizando argumentos que influyan positivamente en el logro de las tareas o funciones que se realizan en el área y la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerda clara y oportunamente los requerimientos de información • Comunica en forma clara y precisa, a las personas de su equipo, en forma individual, las metas y objetivos definidos para el periodo, así como los avances alcanzados a la fecha.
<p>Trabajo en equipo/Coordinación: Capacidad de coordinar y/o definir acciones en conjunto con los distintos involucrados en la operación, en función de un despliegue mancomunado y efectivo de los recursos individuales para el logro de los objetivos operacionales, lo que implica cooperación y comunicación directa con las demás personas, la clarificación de roles y actividades, y la generación de redes de colaboración al interior y/o con otras áreas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Administra la información del personal, favoreciendo la gestión administrativa de la misma. • Establece roles y responsabilidades para las personas del equipo de trabajo, en consideración de rendimiento y productividad.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

Conocimientos básicos

- Leer y escribir informes.

- Calcular datos y aplicar formulas estadísticas básicas.

Conocimientos técnicos

- Técnicas y métodos de análisis estadísticos básicos.
- Técnicas y herramientas para la supervisión de personas.
- Técnicas y herramientas para incrementar el rendimiento y productividad de personas.

Conocimientos reglamentarios

- Manejo de información administrativa de personas.
- Procedimientos y normas de supervisión.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	
Para la evaluación en situación real de trabajo	Para la evaluación simulada
<ul style="list-style-type: none"> • Previo a iniciar el proceso de observación en terreno se deberá coordinar para que el evaluador pueda observar el desarrollo de los criterios de desempeño cuando el trabajador esté efectivamente desarrollando las actividades claves que se señalan en el presente estándar. • La observación en terreno se debe complementar con la evaluación simulada. • Se deberán realizar a lo menos 2 observaciones en terreno, en diferentes momentos, que permitan medir el estado de la competencia considerando todas sus actividades claves. • Cuando no sea posible observar el 100% de los criterios de desempeño en el proceso de evaluación en terreno, el evaluador deberá realizar preguntas relacionadas (con respuestas abiertas), para determinar si el trabajador es competente en los criterios de desempeño restantes. • Las preguntas que realice el evaluador, deben poner al candidato en la situación que describe el criterio de desempeño, y éste deberá responder cómo actuaría en dicha situación. El evaluador deberá facilitar el proceso y a partir de las respuestas se deberá formar el juicio sobre el nivel de competencia que posee la persona observada. • Durante la primera observación en terreno el evaluador debe retroalimentar al candidato en los aspectos que este puede potenciar o mejorar durante la segunda visita. • Los instrumentos de observación para la evaluación en terreno se deben ajustar a los criterios de desempeño de cada actividad clave de la competencia. • La evaluación del jefe directo y la autoevaluación deben usar de base los mismos elementos y criterios considerados para la evaluación en terreno. • Incluir en el diseño de todos los instrumentos de evaluación las pautas de revisión. • La evaluación de las competencias laborales considera la participación voluntaria, informada y comprometida del trabajador y la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario que previo a la entrevista realizada al candidato se diseñen instrumentos de simulación para la evaluación de cada una de las actividades claves, incluyendo en el contenido todos los criterios de desempeño. • Los instrumentos diseñados deben considerar la resolución de problemas, entrevista de incidentes críticos y/o preguntas con respuestas abiertas que el candidato deberá responder. • Para la evaluación simulada se requiere que el evaluador exponga al candidato el contexto de cada actividad clave a evaluar, solicitándole posteriormente que describa cómo las desarrollaría y cuáles serían los pasos a seguir, exponiendo al candidato en diversas situaciones para que demuestre su competencia. • El candidato deberá presentar evidencias de lo expuesto, como por ejemplo trabajos ya realizados con anterioridad, explicando su participación en la generación de las mismas, de manera que permitan emitir un juicio respecto al nivel de competencia que él posee.