

# Competencias Institucionales Transversales

Comité Bipartito de Capacitación  
Universidad de Santiago de Chile  
Octubre, 2014

# Resumen



El presente documento, tiene como finalidad dar a conocer a la Comunidad Universitaria, las competencias institucionales definidas por la organización como relevantes, para la consecución de los objetivos misionales y estratégicos.

Se detallará cómo surgieron estas competencias definidas para la Universidad y se presentará cada una de ellas con sus respectivas conductas claves. De igual forma, se comentará la importancia de conocerlas y aplicarlas en el quehacer diario.

# Qué son las competencias

## ❖ Competencias:

Son características tales como las habilidades, actitudes, y el conocimiento, que hacen que una persona obtenga un desempeño efectivo en su trabajo de acuerdo a lo que la Institución le pide realizar.



# ¿Cómo surgen las Competencias Institucionales?



Se realizó un trabajo conjunto entre el Departamento de Gestión Estratégica y el Departamento de Desarrollo de Personas, con el objeto de definir las competencias y conductas claves que deben estar presente en cualquier integrante de la Universidad de Santiago de Chile.

Para cumplir ese objetivo, se consideró como base el Plan Estratégico 2011-2015, y los valores institucionales que se encuentran declarados en el mismo.

# Valores



## Excelencia

Orientamos permanentemente nuestro accionar -mediante la innovación y la capacidad autocrítica- para que la generación de conocimiento, la creación de bienes públicos, la gestión institucional, la producción científica y la integración social que se desarrolla en la práctica universitaria, alcancen lo más altos estándares de calidad y de desempeño



## Libertad de Pensamiento y Expresión

Protegemos el derecho de nuestra comunidad universitaria a expresarse y desarrollar libremente sus ideas y opiniones. Asumimos el compromiso de aceptar, reconocer y defender el libre desarrollo del pensamiento en espacios de diálogo y proposición multidisciplinarios, promoviendo los valores de inclusión social, los derechos humanos y contrarios a la violencia dentro y fuera del campus.



## Respeto a las Personas

Valoramos y apoyamos a toda persona que trabaja y estudia en la Universidad y promovemos un clima de mutuo respeto entre los integrantes de la comunidad universitaria.



## Diversidad y Pluralismo

Respetamos y reconocemos la diversidad ideológica, política, de género y religiosa. De esta manera valoramos las diferentes identidades personales y culturales como parte de una sociedad plural y diversa.

# Valores



## **Cooperación**

Apoyamos las relaciones que fomentan la cooperación y colaboración dentro de la comunidad, con otras instituciones académicas y con instituciones públicas y privadas para desarrollar las oportunidades de educación e investigación existentes dentro y fuera de la Universidad



## **Orientación a las Nuevas Generaciones**

Entendemos que nos corresponde generar condiciones y oportunidades de sostenibilidad que posibiliten a las generaciones futuras hacerse cargo del avance del conocimiento y del desarrollo integral como valores cruciales para propender al bienestar general de largo plazo



## **Inclusión y Responsabilidad Social**

Asumimos el rol histórico que la sociedad le ha entregado a la Universidad, en cuanto a captar a los mejores estudiantes con independencia de su proveniencia socioeconómica. Seguiremos siendo una institución que impulsa la movilidad social. De la misma forma, nos hacemos cargo de todas las acciones que realizamos y sus efectos, para buscar como un fin último el bienestar general de la sociedad.



## **Transparencia y Probidad**

Asumimos nuestro rol de institución pública cuya propietaria es la sociedad y, procurando mantener los más altos estándares de transparencia y probidad en todos nuestros actos, con tal de promover un sistema estatal más cercano, flexible y abierto a las personas.

# Cuales son las competencias institucionales



## ❖ **Competencias Institucionales:**

Una competencia institucional se encuentra integrada por principios, valores, creencias y la filosofía de una organización, “el saber hacer”, entendido como aquellos aspectos que condicionan y sustentan el comportamiento de un funcionario.

Se han definido tres competencias institucionales, de carácter transversal, que deben estar presentes en todos quienes colaboran en esta Universidad:

- 1. Orientación a la Excelencia**
- 2. Compromiso con los valores Institucionales**
- 3. Orientación al servicio**

# Orientación a la Excelencia

## Definición

Llevar a cabo las tareas propias del puesto de acuerdo a estándares de calidad y buscando mejorar los procedimientos, adecuándolos a las exigencias del medio o a las nuevas prácticas vigentes en la Universidad.

### Conductas Claves:

- Se especializa en las áreas que le competen y se preocupa de realizarlas bajo los criterios y normas de la Universidad.
- Comparte con los demás su conocimiento.
- Demuestra interés por aprender.
- Se adapta a nuevos procedimientos o a las nuevas formas de realizar su trabajo.
- Propone nuevas formas para obtener resultados en menor tiempo y usando sólo los recursos necesarios.





# Compromiso con los valores Institucionales

## Definición

Es la capacidad para apropiarse y actuar conforme a los valores institucionales de Excelencia, Libertad de Pensamiento y Expresión, Respeto a las Personas, Diversidad y Pluralismo, Cooperación, Orientación a las Nuevas Generaciones e Inclusión, Responsabilidad Social y Transparencia y Probidad.

### Conductas Claves:

- Acepta, respeta y promueve en su lugar de trabajo, los valores y objetivos de la Universidad.
- Se siente parte de la Universidad y actúa según los valores institucionales.
- Trata con respeto y por igual a todas las personas.
- Cumple sus compromisos laborales de manera honesta y transparente. (Es decir, cumple con lo solicitado sin pasar a llevar a los demás.)



# Orientación al Servicio

## Definición:

Reconocer, atender y cumplir las necesidades del usuario interno o el externo de manera cordial y acogedora.

## Conductas Claves:

- Escucha con respeto a los usuarios internos y/o externos, incluso en situaciones en las que pudiera verse sobrepasado (Por ejemplo, en situaciones de mucho trabajo o presión).
- Identifica necesidades y en ocasiones se anticipa a ellas proponiendo soluciones acordes a la demanda. (Por ejemplo, sabe lo que se le pide y otorga alternativas que solucionen el problema)
- Demuestra preocupación, amabilidad y una actitud de escucha al dirigirse al usuario.



# ¿Por qué son importantes?



- ✓ Porque nos brindan los lineamientos de cómo debemos actuar en nuestro lugar de trabajo, orientándonos a la excelencia y calidad en el servicio, tanto con nuestros pares, subordinados y jefaturas como con los estudiantes, visitantes y clientes externos, contribuyendo en conjunto con una Institución, basada en sus valores y actuar en concordancia a ellos.
- ✓ Porque nos permiten diferenciarnos de otras instituciones, brindando un sello distinto para quienes trabajamos en la Universidad e identificarnos como integrantes de la comunidad Universitaria.

# ¿Cómo puedo aplicarlas en mi trabajo?



Enseñando a sus compañeros cómo realizar de mejor forma su trabajo



Informándose de nuevos procedimientos



Tratando con respeto e igualdad a todas las personas



Proponiendo nuevas formas de hacer el trabajo, para mejorar la eficiencia y eficacia



Cumpliendo los compromisos laborales



Solicitando capacitación relacionada con las tareas que realiza

Entre otras conductas claves, que puede repasar en las competencias institucionales

# Y lo más importante...



Porque siempre lo vemos.. Pero no todos lo observamos



“Labor Laetitia Nostra”  
“El trabajo es nuestra alegría”

# Consultas



Esperando que la información entregada haya sido de su agrado, le invitamos a seguir informándose de esta y otras materias de capacitación en la pagina [www.ddp.usach.cl](http://www.ddp.usach.cl)

Saludos Cordiales

Comité Bipartito de Capacitación  
Universidad de Santiago de Chile  
2014