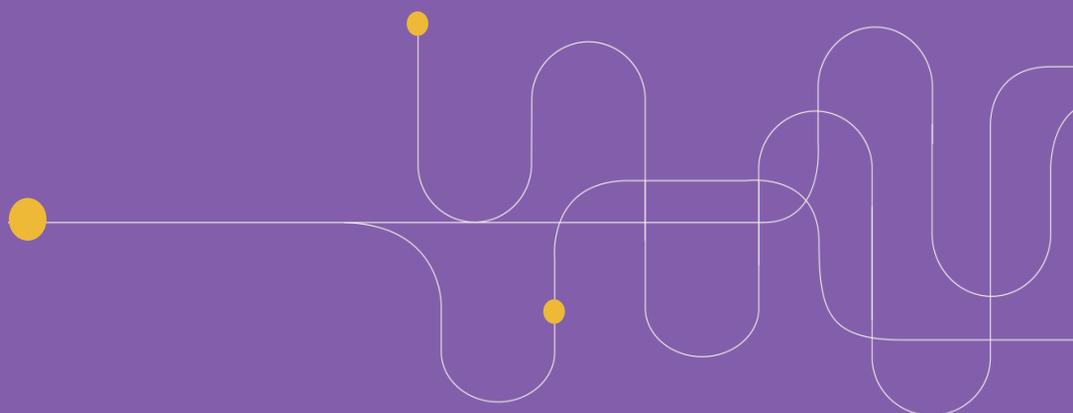


Proyecto Consultoría Gestión de Desempeño  
Modelo de Gestión de  
Competencias  
Sistema de Gestión de Desempeño.



# Gestión de Desempeño

Liga Chilena Contra La Epilepsia





# MODELO DE COMPETENCIAS

# Modelo de Competencias

## Competencias Transversales

Aquellas que todos los colaboradores de la Liga deben desarrollar. Reflejan los valores institucionales y son esenciales para fortalecer la cultura del compromiso

## Competencias de Liderazgo

Para quienes tienen responsabilidad sobre equipos y buscan transformar el estilo de liderazgo de la Liga, pasando de una cultura de control a una de compromiso.

## Competencias Específicas

Según la naturaleza de la tarea y la familia de cargo. Permiten que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera eficiente, alineando su trabajo con las necesidades de la Institución.

# Modelo de Competencias

## Competencias Transversales

Compromiso institucional

Comunicación Efectiva

Colaboración

Aprendizaje Permanente

## Competencias de Liderazgo

Visión Estratégica

Dirección Estratégica

Desarrollo de Personas

## Competencias específicas

1. Trabajadores con atención al paciente/cliente:

Orientación al paciente/cliente

Resolución de Conflictos

2. Trabajadores en soporte:

Orientación a los resultados

Mejora continua

# Competencias Transversales

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA
COMPROMISO INSTITUCIONAL	Capacidad para actuar con integridad y alinearse con la misión de la Liga, cumpliendo rigurosamente con lo establecido en contratos, reglamentos internos y horarios, y demostrando un compromiso activo en la atención a pacientes y en el correcto funcionamiento operativo de la organización.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Capacidad para transmitir información de forma clara, respetuosa y comprensible, ajustando el lenguaje al contexto y al interlocutor, ya sea un paciente, colega o superior. Implica escuchar activamente, utilizar un tono adecuado y asegurarse de que el mensaje fue comprendido.
COLABORACIÓN	Capacidad de colaborar y cooperar de manera efectiva con otras personas, compartiendo ideas, conocimientos y habilidades, con el objetivo de lograr metas y objetivos comunes. Disposición para contribuir activamente con ideas y esfuerzos, y mantener una actitud positiva y constructiva hacia las demás personas del equipo.
APRENDIZAJE PERMANENTE	Capacidad para mantenerse en proceso continuo de aprendizaje, integrando experiencias del trabajo cotidiano, retroalimentación y nuevos desafíos. Implica interés genuino por mejorar, aplicar lo aprendido en su rol y participar activamente en espacios de desarrollo impulsados por la Liga.

# Competencias de Liderazgo

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA
VISIÓN ESTRATÉGICA	Capacidad para comprender la visión y objetivos a largo plazo de la Liga y traducirlos en acciones concretas. Implica articular el trabajo diario con los principios estratégicos de la organización: Sustentabilidad, Personas y Pacientes, anticipando oportunidades de mejora, tomando decisiones alineadas al propósito institucional y fomentando su implementación en el quehacer cotidiano.
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Capacidad para dirigir y guiar al equipo hacia la consecución de objetivos comunes mediante la colaboración, delegando tareas y responsabilidades. Mantener la supervisión y responsabilidad final del trabajo y confiar en los conocimientos y capacidades del resto de colaboradores.
DESARROLLO DE PERSONAS	Capacidad para reconocer y potenciar las fortalezas y habilidades de cada persona del equipo, ofreciendo feedback constructivo, estableciendo metas de desarrollo y oportunidades de aprendizaje, con el objetivo de maximizar su potencial y contribuir a su crecimiento profesional y personal.

# Trabajadores con atención al paciente/cliente:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA
ORIENTACIÓN AL CLIENTE / PACIENTE	<p>Capacidad para entregar una atención empática, clara y eficiente, contribuyendo activamente a una experiencia positiva para pacientes y clientes de la Liga, según la naturaleza del servicio prestado. Implica reconocer y respetar sus necesidades, brindar información adecuada, y aportar a que los tiempos de atención, espera y seguimiento se desarrollen de forma oportuna y satisfactoria, de acuerdo con los estándares definidos por la organización.</p>
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	<p>Capacidad para manejar desacuerdos o tensiones con pacientes, usuarios o sus acompañantes de forma empática, profesional y efectiva. Implica identificar puntos de acuerdo y desacuerdo, contener emocionalmente a las personas involucradas y buscar soluciones que permitan avanzar hacia una experiencia de atención satisfactoria, defendiendo los propios criterios técnicos o institucionales con claridad y respeto.</p>

# Trabajadores en soporte

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	<p>Capacidad para organizar y ejecutar el trabajo con foco en el cumplimiento de metas y tareas, asegurando calidad, responsabilidad y oportunidad. Implica actuar con compromiso frente a los objetivos del rol, ajustándose a los requerimientos institucionales, ya sea en procesos administrativos, logísticos u operativos.</p>
MEJORA CONTINUA	<p>Capacidad para ejecutar tareas propias de funciones de soporte institucional en la Liga con precisión, rigurosidad y atención al detalle. Implica seguir procedimientos establecidos, identificar errores o inconsistencias en datos o procesos, y proponer mejoras que optimicen la calidad y eficiencia del trabajo realizado. Además, demuestra iniciativa para anticiparse a problemas, generar soluciones y contribuir activamente a la mejora de los servicios ofrecidos por la organización.</p>

Proyecto Consultoría Gestión de Desempeño  
Modelo de Gestión de  
Competencias  
Sistema de Gestión de Desempeño.

